

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 17)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้านักธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล (ตารางที่ 18 – 28)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้านักธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของสินค้าที่จัดจำหน่าย ระยะเวลาในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า (ตารางที่ 29-61)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ (ตารางที่ 62-68)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	115	37.80
หญิง	189	62.20
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.20 และเป็นเพศชายจำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.80

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	63	20.70
31 - 40 ปี	105	34.60
41 - 50 ปี	73	24.00
51 - 60 ปี	51	16.80
มากกว่า 60 ปี	12	3.90
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.00 อายุระหว่าง 21-30 ปีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	14	4.60
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	47	15.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.	79	26.00
ปริญญาตรี	142	46.70
สูงกว่าปริญญาตรี	22	7.20
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.50 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.20 และระดับประถมศึกษา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	209	68.80
ผู้จัดการ	39	12.80
พนักงานธุรการ	32	10.50
พนักงานขาย	19	6.30
อื่นๆ	5	1.60
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ พนักงานบัญชี (4 ราย) – พนักงานจัดส่งสินค้า (1 ราย)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าของกิจการ จำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.80

ตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตำแหน่งพนักงานขาย จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.30 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งกิจการ

รูปแบบการจัดตั้ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	217	71.40
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	69	22.70
บริษัทจำกัด	18	5.90
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการจัดตั้งกิจการเป็นแบบเจ้าของคนเดียว จำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.40 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 และบริษัทจำกัด จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.90

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้าปลีก	111	36.50
ร้านค้าส่ง	9	3.00
ร้านค้าปลีกและส่ง	184	60.50
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกิจการประเภทร้านค้าปลีกและส่ง จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.50 รองลงมาคือ ร้านค้าปลีก จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 และประเภทร้านค้าส่ง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	8	2.60
2 – 5 ปี	61	20.10
6 – 10 ปี	67	22.00
11 – 20 ปี	65	21.40
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	103	33.90
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.90 รองลงมาคือ ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 ระยะเวลา 11-20 ปี จำนวน 65 รายคิดเป็นร้อยละ 21.40 ระยะเวลา 2-5 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.10 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 คน	198	65.10
6 – 10 คน	67	22.00
11 – 15 คน	16	5.30
16 – 20 คน	9	3.00
มากกว่า 20 คนขึ้นไป	14	4.60
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 5 คน จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาคือ 6-10 คน จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.00 พนักงาน 11-15 คน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.30 พนักงานมากกว่า 20 คนขึ้นไป จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.60 และพนักงาน 16-20 คน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ความถี่โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	71	23.40
6 – 10 ครั้ง	98	32.20
11 – 20 ครั้ง	63	20.70
มากกว่า 20 ครั้ง	72	23.70
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขนส่งสินค้าโดยเฉลี่ย 6-10 ครั้งต่อเดือน จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.20 รองลงมาคือ มากกว่า 20 ครั้งต่อเดือน จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.70 ความถี่น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.40 และความถี่ 11-20 ครั้งต่อเดือน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.70

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	31	10.20
501 – 1,000 บาท	70	23.00
1,001 – 5,000 บาท	95	31.30
5,001 - 10,000 บาท	50	16.40
10,001 - 50,000 บาท	38	12.50
มากกว่า 50,000 บาท	20	6.60
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001 - 5,000 บาท จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.30 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 501 - 1,000 บาท จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.00 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท จำนวน 50 ราย คิด

เป็นร้อยละ 16.40 ค่าใช้จ่ายต่อเดือน 10,001 - 50,000 บาท จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.50 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนน้อยกว่า 500 บาท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.20 และค่าใช้จ่ายต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.60

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ของกิจการโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	91	29.90
100,001 - 500,000 บาท	147	48.40
500,001 - 1,000,000 บาท	33	10.90
1,000,001 - 5,000,000 บาท	26	8.50
มากกว่า 5 ล้านบาท	7	2.30
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า กิจการมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 - 500,000 บาท จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.40 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 100,000 บาท จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.90 รายได้เฉลี่ย 500,001 - 1,000,000 บาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.90 รายได้เฉลี่ย 1,000,001 - 5,000,000 บาท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.50 และรายได้เฉลี่ยมากกว่า 5 ล้านบาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของกิจการจำแนกตามลักษณะการใช้บริการ

ลักษณะการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ส่งสินค้าเพียงอย่างเดียว	27	8.90
รับสินค้าเพียงอย่างเดียว	173	56.90
ทั้งส่งและรับสินค้า	104	34.20
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับสินค้าเพียงอย่างเดียว จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาคือ ทั้งส่งและรับสินค้า จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.20 และส่งสินค้าเพียงอย่างเดียว จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.90

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเส้นทางที่ใช้บริการ

เส้นทางที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เฉพาะภายในจังหวัด	90	29.60
ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้	165	54.27
ระหว่างจังหวัดพื้นที่ภาคกลาง/กทม.	173	59.90
ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคอื่นๆ	12	3.95
ระหว่างประเทศ	3	0.98

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 304 ราย

ระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคอื่นๆ ได้แก่ ภาคเหนือ (7 ราย) – ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (3 ราย) – ภาคตะวันออก (2 ราย)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขนส่งสินค้าเส้นทางระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคกลางและกรุงเทพมหานคร จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.90 เส้นทางระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคใต้ จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.27 เส้นทางเฉพาะภายในจังหวัด จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.60 เส้นทางระหว่างจังหวัดในพื้นที่ภาคอื่นๆ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.95 และเส้นทางระหว่างประเทศ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.98



ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ

บริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
มี	248	81.60
ไม่มี	56	18.40
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 248 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.60 และไม่มีบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.40

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ

จำนวนบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริษัท	59	23.80
2 บริษัท	96	38.70
3 - 5 บริษัท	88	35.50
มากกว่า 5 บริษัท	5	2.00
<b>รวม</b>	<b>248</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: จากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ จำนวน 248 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีบริษัทขนส่งที่ใช้บริการเป็นประจำ 2 บริษัท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.70 จำนวนบริษัทขนส่ง 3 – 5 บริษัท จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.50 จำนวนบริษัทขนส่ง 1 บริษัท จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.80 และจำนวนบริษัทขนส่งมากกว่า 5 บริษัทจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า

ผู้มีอำนาจตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	211	69.40
ผู้จัดการ	57	18.80
พนักงานธุรการ	7	2.30
ผู้รับสินค้าปลายทาง	24	7.90
อื่นๆ	5	1.60
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ หมายถึง ผู้จำหน่ายสินค้า

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยการตัดสินใจของเจ้าของกิจการ จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ผู้จัดการ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.80 ผู้รับสินค้าปลายทาง จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 พนักงานธุรการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.30 และอื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักจากแหล่งข้อมูลธุรกิจขนส่ง

แหล่งข้อมูลธุรกิจขนส่ง	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	5	1.60
แผ่นพับโฆษณา	17	5.60
สมุดหน้าเหลือง	14	4.60
มีผู้แนะนำต่อ	235	77.30
อื่นๆ	33	10.90
<b>รวม</b>	<b>304</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของธุรกิจขนส่งเป็นการส่วนตัว (21 ราย) – ธุรกิจขนส่งติดต่อ

โดยตรง (7 ราย) – สังเกตเห็นรถบรรทุกขับผ่านเป็นประจำ (5 ราย)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักธุรกิจขนส่งโดยมีผู้แนะนำต่อ จำนวน 235 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.30 รู้จักจากแหล่งอื่นๆ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.90 รู้จักจากแผ่นพับโฆษณา จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.60 รู้จักจากสมุดหน้าเหลือง จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.60 และรู้จักจากวิทยุ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้านิติธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความหลากหลายของการให้บริการ	83 (27.30)	157 (51.60)	55 (18.10)	3 (1.00)	6 (2.00)	4.01	มาก	4
ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง	29 (9.50)	165 (54.30)	97 (31.90)	10 (3.30)	3 (1.00)	3.68	มาก	7
ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง	52 (17.10)	119 (39.10)	112 (36.80)	19 (6.20)	2 (0.70)	3.66	มาก	8
ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย	126 (41.40)	106 (34.90)	57 (18.80)	11 (3.60)	4 (1.30)	4.12	มาก	2
การรับประกันสินค้าชำรุด/สูญหายระหว่างการขนส่ง	121 (39.80)	103 (33.90)	48 (15.80)	28 (9.20)	4 (1.30)	4.02	มาก	3
การให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า	32 (10.50)	106 (34.90)	112 (36.80)	43 (14.10)	11 (3.60)	3.35	ปานกลาง	9
จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ	66 (21.70)	138 (45.40)	93 (30.60)	7 (2.30)	0 (0.00)	3.87	มาก	5
จำนวนเที่ยวรถในการให้บริการขนส่ง	69 (22.70)	124 (40.80)	97 (31.90)	10 (3.30)	0 (0.00)	3.80	มาก	6
ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง	115 (37.80)	117 (38.50)	69 (22.70)	3 (1.00)	0 (0.00)	4.13	มาก	1
<b>รวม</b>						<b>3.85</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัท

ขนส่ง (4.13) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.12) การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.02) ความหลากหลายของการให้บริการ (4.01) จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ (3.87) จำนวนเที่ยวรถในการให้บริการขนส่ง (3.80) ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง (3.68) ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง (3.66)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า (3.35)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล	118 (38.8)	95 (31.20)	81 (26.6)	10 (3.3)	0 (0.00)	4.06	มาก	1
มีการกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน	83 (27.30)	112 (36.80)	91 (29.90)	18 (5.90)	0 (0.00)	3.86	มาก	2
การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	61 (20.10)	106 (34.90)	82 (27.00)	50 (16.40)	5 (1.60)	3.55	มาก	5
การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า	65 (21.40)	106 (34.90)	85 (28.00)	29 (9.50)	19 (6.20)	3.56	มาก	4
ชำระค่าบริการได้หลายวิธี เช่น เงินสด โอนเข้าบัญชี เช็ค	67 (22.00)	86 (28.30)	97 (31.90)	32 (10.50)	22 (7.20)	3.47	ปานกลาง	6
สามารถต่อรองราคาได้	84 (27.60)	80 (26.30)	100 (32.90)	28 (9.20)	12 (3.90)	3.64	มาก	3
<b>รวม</b>						<b>3.69</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.06) การกำหนดอัตราค่าขนส่ง

ไว้เป็นมาตรฐาน (3.86) สามารถต่อรองราคาได้ (3.64) การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า (3.56) การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า (3.55)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การชำระค่าบริการได้หลายวิธี (3.47)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	86 (28.30)	111 (36.50)	85 (28.00)	22 (7.20)	0 (0.00)	3.86	มาก	1
จำนวนสาขาที่ให้บริการ	62 (20.40)	119 (39.10)	100 (32.90)	13 (4.30)	10 (3.30)	3.69	มาก	4
เวลาเปิด-ปิดบริการ	46 (15.10)	126 (41.40)	116 (38.20)	11 (3.60)	5 (1.60)	3.65	มาก	5
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับและส่งสินค้า	67 (22.00)	130 (42.80)	89 (29.30)	18 (5.90)	0 (0.00)	3.81	มาก	3
ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับและส่งสินค้า	67 (22.00)	137 (45.10)	86 (28.30)	13 (4.30)	1 (0.30)	3.84	มาก	2
รวม						3.77	มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.86) บริษัทขนส่งมีที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับและส่งสินค้า (3.84) ทำเลที่ตั้งของบริษัทขนส่งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.81) จำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.69) และเวลาเปิด-ปิดบริการ (3.65)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ	13 (4.30)	64 (21.10)	143 (47.00)	64 (21.10)	20 (6.60)	2.95	ปาน กลาง	3
การให้ส่วนลดตามปริมาณ การขนส่ง	44 (14.50)	102 (33.60)	108 (35.50)	38 (12.50)	12 (3.90)	3.42	ปาน กลาง	1
บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์ สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	13 (4.30)	62 (20.40)	122 (40.10)	76 (25.50)	31 (10.20)	2.84	ปาน กลาง	4
การแจกของขวัญแก่ลูกค้า เนื่องใน โอกาสพิเศษ	14 (4.60)	54 (17.80)	118 (38.80)	69 (22.70)	49 (16.10)	2.72	ปาน กลาง	6
การแจ้งวันหยุดทำการ ล่วงหน้า	36 (11.80)	90 (29.60)	95 (31.20)	57 (18.80)	26 (8.60)	3.17	ปาน กลาง	2
สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น	12 (3.90)	61 (20.10)	112 (36.80)	79 (26.00)	40 (13.20)	2.76	ปาน กลาง	5
<b>รวม</b>						<b>2.98</b>	ปาน กลาง	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยเรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.42) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.17) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.95) บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ (2.84) สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าหรือชุมชนจัดขึ้น (2.76) และการแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ (2.72)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ของพนักงาน	106 (34.90)	116 (38.20)	82 (27.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	มาก	1
ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ของพนักงาน	111 (36.50)	107 (35.20)	82 (27.00)	4 (1.30)	0 (0.00)	4.07	มาก	2
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	102 (33.60)	115 (37.80)	79 (26.00)	6 (2.00)	2 (0.70)	4.02	มาก	3
พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	95 (31.20)	129 (42.40)	69 (22.70)	9 (3.00)	2 (0.70)	4.01	มาก	4
ความสามารถในการให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ของลูกค้า	69 (22.70)	108 (35.50)	104 (34.20)	16 (5.30)	7 (2.30)	3.71	มาก	5
ความสามารถของพนักงาน ในการแก้ไขปัญหา	62 (20.40)	120 (39.50)	95 (31.20)	22 (7.20)	5 (1.60)	3.70	มาก	6
<b>รวม</b>						<b>3.93</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.08) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.07) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.02) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.01) ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของลูกค้า (3.71) และความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา (3.70)



ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การติดต่อประสานงานมีความ สะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	96 (31.60)	105 (34.50)	84 (27.60)	17 (5.60)	2 (0.70)	3.91	มาก	5
การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน	103 (33.90)	132 (43.40)	58 (19.10)	11 (3.60)	0 (0.00)	4.08	มาก	2
ความรวดเร็วในการจัดส่ง	123 (40.50)	98 (32.20)	73 (24.00)	10 (3.30)	0 (0.00)	4.10	มาก	1
การรับและส่งมอบสินค้าตรง เวลา	119 (39.10)	94 (30.90)	84 (27.60)	7 (2.30)	0 (0.00)	4.07	มาก	3
การให้ความร่วมมือในกรณี สินค้าชำรุดหรือสูญหาย	118 (38.80)	93 (30.60)	78 (25.70)	13 (4.30)	2 (0.70)	4.03	มาก	4
การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออก เอกสารและจัดการข้อมูล	28 (9.20)	92 (30.30)	115 (37.80)	50 (16.40)	19 (6.20)	3.20	ปาน กลาง	9
ความยืดหยุ่นในการปรับการ บริการตามความต้องการของ ลูกค้า	43 (14.10)	116 (38.20)	106 (34.90)	36 (11.80)	3 (1.00)	3.53	มาก	8
ตรวจสอบสถานะของสินค้า ได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการ ขนส่ง	73 (24.00)	110 (36.20)	86 (28.30)	30 (9.90)	5 (1.60)	3.71	มาก	7
การปรับปรุงการบริการ ภายหลังได้รับคำติชม	61 (20.10)	123 (40.50)	95 (31.20)	24 (7.90)	1 (0.30)	3.72	มาก	6
<b>รวม</b>						<b>3.82</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญใน

ระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.10) การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน (4.08) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.07) การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.03) การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (3.91) การปรับปรุงการบริการภายหลังได้รับคำติชม (3.72) ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าอยู่ ณ จุดใด ระหว่างการขนส่ง (3.71) และความยืดหยุ่นในการปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า (3.53)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออกเอกสารและจัดการข้อมูล (3.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย	42 (13.80)	115 (37.80)	135 (44.40)	12 (3.90)	0 (0.00)	3.62	มาก	2
บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด	44 (14.50)	110 (36.20)	130 (42.80)	18 (5.90)	2 (0.70)	3.58	มาก	4
ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า	73 (24.00)	111 (36.50)	111 (36.50)	9 (3.00)	0 (0.00)	3.82	มาก	1
ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า	42 (13.80)	122 (40.10)	119 (39.10)	19 (6.20)	2 (0.70)	3.60	มาก	3
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	25 (8.20)	92 (30.30)	128 (42.10)	42 (13.80)	17 (5.60)	3.22	ปานกลาง	8
รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด	51 (16.80)	100 (32.90)	129 (42.40)	16 (5.30)	8 (2.60)	3.56	มาก	5
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	38 (12.50)	120 (39.50)	113 (37.20)	25 (8.20)	8 (2.60)	3.51	มาก	6
มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	31 (10.20)	92 (30.30)	141 (46.40)	28 (9.20)	12 (3.90)	3.34	ปานกลาง	7
<b>รวม</b>						<b>3.53</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.82) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.62) ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคาร

เก็บสินค้า (3.60) บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด (3.58) รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.56) และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า (3.51)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย (3.34) และพนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (3.22)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความไม่แน่นอนทางการเมือง	28 (9.20)	103 (33.90)	131 (43.10)	39 (12.80)	3 (1.00)	3.37	ปานกลาง	4
ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	19 (6.20)	95 (31.20)	131 (43.10)	46 (15.10)	13 (4.30)	3.20	ปานกลาง	5
ภาวะเศรษฐกิจ	56 (18.40)	122 (40.10)	97 (31.90)	25 (8.20)	4 (1.30)	3.66	มาก	3
การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน	74 (24.30)	134 (44.10)	83 (27.30)	11 (3.60)	2 (0.70)	3.88	มาก	1
การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ	52 (17.10)	114 (37.50)	129 (41.40)	10 (3.30)	2 (0.70)	3.67	มาก	2
<b>รวม</b>						<b>3.56</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.88) การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.67) ภาวะเศรษฐกิจ (3.66)

ส่วนปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความไม่แน่นอนทางการเมือง (3.37) และปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ (3.20)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยภายในองค์กร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน	91 (29.90)	128 (42.10)	81 (26.60)	4 (1.30)	0 (0.00)	4.01	มาก	1
โครงสร้างการบริหารงาน	56 (18.40)	125 (41.10)	113 (37.20)	7 (2.30)	3 (1.00)	3.74	มาก	2
<b>รวม</b>						<b>3.88</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.01) และโครงสร้างการบริหารงาน (3.74)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง	76 (25.00)	138 (45.40)	79 (26.00)	9 (3.00)	2 (0.70)	3.91	มาก	1
คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	51 (16.80)	145 (47.70)	89 (29.30)	17 (5.60)	2 (0.70)	3.74	มาก	2
<b>รวม</b>						<b>3.83</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.91) และคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.74)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญโดยรวมของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
1. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.93	มาก
2. ปัจจัยภายในองค์กร	3.87	มาก
3. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.85	มาก
4. ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.83	มาก
5. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	มาก
6. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.77	มาก
7. ปัจจัยด้านราคา	3.69	มาก
8. ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.56	มาก
9. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.53	มาก
10. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกของลูกค้าธุรกิจในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย ระยะเวลาในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความหลากหลายของการให้บริการ	4.08 มาก	4.08 มาก	3.97 มาก	4.03 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.97 มาก	4.16 มาก	4.01 มาก
ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง	3.61 มาก	3.89 มาก	3.58 มาก	3.76 มาก	3.61 มาก	3.55 มาก	3.92 มาก	3.53 มาก	3.68 มาก
ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง	3.66 มาก	3.82 มาก	3.82 มาก	3.47 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4.18 มาก	3.47 ปานกลาง	3.66 มาก
ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย	4.21 มาก	4.18 มาก	4.34 มาก	3.89 มาก	4.08 มาก	3.74 มาก	4.26 มาก	4.21 มาก	4.12 มาก



ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ใน ครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การรับประกันสินค้าชำรุดหรือ สูญหายระหว่างการขนส่ง	4.16 มาก	4.34 มาก	4.26 มาก	3.87 มาก	3.58 มาก	3.61 มาก	4.18 มาก	4.13 มาก	4.02 มาก
การให้บริการบรรจุหีบห่อ สินค้า	3.50 มาก	3.68 มาก	2.82 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.68 มาก	3.45 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.87 มาก	4.13 มาก	3.82 มาก	3.71 มาก	3.92 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.97 มาก	3.87 มาก
จำนวนเที่ยวรถในการ ให้บริการขนส่ง	3.68 มาก	4.13 มาก	3.76 มาก	3.74 มาก	3.74 มาก	3.47 ปานกลาง	3.95 มาก	3.95 มาก	3.80 มาก
ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความ น่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง	4.21 มาก	4.29 มาก	4.50 มากที่สุด	4.05 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	4.18 มาก	4.03 มาก	4.13 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> มาก	<b>4.06</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.72</b> มาก	<b>3.70</b> มาก	<b>3.65</b> มาก	<b>4.01</b> มาก	<b>3.86</b> มาก	<b>3.85</b> มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.21) ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.21) การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.16) และความหลากหลายของการให้บริการ (4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.34) ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.29) และส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.50) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.34) และการรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.05) ความหลากหลายของการให้บริการ (4.03) และส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย(3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ การส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.08) จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ (3.92) และความหลากหลายของการให้บริการ (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ ความหลากหลายของการให้บริการ และภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (3.92) การส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (3.74) และการให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ การส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.26) ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการ การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง ภาพพจน์ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.18) และจำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ การส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.21) ความหลากหลายของการให้บริการ (4.16) และการรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จำหน่าย

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล	4.11 มาก	4.26 มาก	4.37 มาก	4.05 มาก	4.05 มาก	3.63 มาก	3.87 มาก	4.11 มาก	4.06 มาก
การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน	3.95 มาก	4.29 มาก	3.97 มาก	3.79 มาก	3.89 มาก	3.47 ปานกลาง	3.82 มาก	3.66 มาก	3.86 มาก
การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	4.08 มาก	3.82 มาก	3.68 มาก	3.53 มาก	3.34 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.61 มาก	3.13 ปานกลาง	3.55 มาก
การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า	3.71 มาก	3.76 มาก	3.66 มาก	3.21 ปานกลาง	3.74 มาก	3.47 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.56 มาก
ชำระค่าบริการได้หลายวิธี	3.66 มาก	3.76 มาก	3.11 ปานกลาง	3.55 มาก	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.58 มาก	3.45 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้	3.82 มาก	3.50 มาก	3.68 มาก	3.74 มาก	3.74 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก	3.47 ปานกลาง	3.64 มาก

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงจำนวน รั้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จำหน่าย

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 มาก	3.90 มาก	3.74 มาก	3.64 มาก	3.67 มาก	3.44 ปานกลาง	3.67 มาก	3.53 มาก	3.69 มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.11) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐานและสามารถต่อรองราคาได้ (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (4.29) อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.26) และการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้าและการชำระค่าบริการได้หลายวิธี (3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.37) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.97) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.05) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.79) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.05) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.89) และการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้าและสามารถต่อรองราคาได้ (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (3.63) สามารถต่อรองราคาได้ (3.50) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐานและการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า (3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (3.87) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.82) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.11) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.66) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.47)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	3.95 มาก	4.08 มาก	3.89 มาก	3.84 มาก	3.55 มาก	3.76 มาก	4.08 มาก	3.71 มาก	3.86 มาก
จำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.71 มาก	3.87 มาก	3.47 ปานกลาง	3.71 มาก	3.68 มาก	3.66 มาก	3.92 มาก	3.50 มาก	3.69 มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการ	3.68 มาก	3.71 มาก	3.58 มาก	3.63 มาก	3.68 มาก	3.71 มาก	3.71 มาก	3.47 มาก	3.65 มาก
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.76 มาก	3.95 มาก	4.11 มาก	3.66 มาก	3.71 มาก	3.84 มาก	3.79 มาก	3.66 มาก	3.81 มาก
ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.95 มาก	3.84 มาก	3.95 มาก	3.82 มาก	3.79 มาก	3.76 มาก	4.00 มาก	3.63 มาก	3.84 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> มาก	<b>3.89</b> มาก	<b>3.80</b> มาก	<b>3.73</b> มาก	<b>3.68</b> มาก	<b>3.75</b> มาก	<b>3.90</b> มาก	<b>3.59</b> มาก	<b>3.77</b> มาก



จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับได้ดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง และที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.95) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.76) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (4.08) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.95) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (4.11) ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.95) และสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.84) ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.82) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.79) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.71) จำนวนสาขาที่ให้บริการและเวลาเปิด-ปิดบริการ (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.84) สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.76) และเวลาเปิด-ปิดบริการ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (4.08) ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (4.00) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.71) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.66) และที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า (3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.08 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	3.53 มาก	3.55 มาก	3.29 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง
บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	2.89 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.34 น้อย	3.13 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
การแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ	2.89 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.39 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.72 ปานกลาง
การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า	3.18 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.50 มาก	3.13 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น	2.82 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.53) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.18) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.55) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.37) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.34) การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.29) และการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าหรือชุมชนจัดขึ้น (2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.32) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (2.87) และการแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ (2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.47) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (2.89) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.26) การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.24) และบริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.50) การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.47) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.50) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.13) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.87)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ ของพนักงาน	4.11 มาก	4.16 มาก	4.39 มาก	4.18 มาก	3.84 มาก	3.74 มาก	4.29 มาก	3.92 มาก	4.08 มาก
ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ของพนักงาน	4.08 มาก	4.32 มาก	4.37 มาก	4.03 มาก	3.89 มาก	3.79 มาก	4.16 มาก	3.92 มาก	4.07 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดจาสุภาพ	4.11 มาก	4.00 มาก	4.34 มาก	4.00 มาก	3.58 มาก	3.95 มาก	4.18 มาก	3.97 มาก	4.02 มาก
พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.11 มาก	4.11 มาก	4.18 มาก	4.03 มาก	3.53 มาก	3.87 มาก	4.13 มาก	4.11 มาก	4.01 มาก
ความสามารถในการให้ คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ของลูกค้า	3.76 มาก	3.79 มาก	3.95 มาก	3.71 มาก	3.29 ปานกลาง	3.58 มาก	3.79 มาก	3.82 มาก	3.71 มาก

ตารางที่ 33 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความสามารถของพนักงาน ในการแก้ไขปัญหา	3.79 มาก	3.66 มาก	4.11 มาก	3.74 มาก	3.18 ปานกลาง	3.71 มาก	3.87 มาก	3.53 มาก	3.70 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b> มาก	<b>4.00</b> มาก	<b>4.22</b> มาก	<b>3.95</b> มาก	<b>3.55</b> มาก	<b>3.77</b> มาก	<b>4.07</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	<b>3.93</b> มาก



จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.11) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.08) และความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา (3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.32) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.16) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.39) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.37) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.18) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.03) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (3.89) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (3.84) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (3.95) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.87) และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับ

แรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.29) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.18) และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.11) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ พุดจาสุภาพ (3.97) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (3.92)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	3.82 มาก	4.03 มาก	4.37 มาก	4.05 มาก	3.39 ปานกลาง	3.68 มาก	4.03 มาก	3.89 มาก	3.91 มาก
การออกเอกสารถูกต้องชัดเจน	4.16 มาก	4.24 มาก	4.58 มากที่สุด	4.13 มาก	3.63 มาก	3.89 มาก	4.05 มาก	3.92 มาก	4.08 มาก
ความรวดเร็วในการจัดส่ง	4.18 มาก	4.32 มาก	4.37 มาก	4.05 มาก	4.00 มาก	3.66 มาก	3.97 มาก	4.24 มาก	4.10 มาก
การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา	4.13 มาก	4.37 มาก	4.37 มาก	4.11 มาก	3.82 มาก	3.63 มาก	4.00 มาก	4.13 มาก	4.07 มาก
การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย	4.24 มาก	4.32 มาก	4.24 มาก	4.13 มาก	3.76 มาก	3.76 มาก	3.82 มาก	3.95 มาก	4.03 มาก
การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออกเอกสารและจัดการข้อมูล	3.26 ปานกลาง	3.53 มาก	2.95 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้า โดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ใน ครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความยืดหยุ่นในการปรับการ บริการตามความต้องการของ ลูกค้า	3.63 มาก	3.84 มาก	3.61 มาก	3.66 มาก	3.32 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.63 มาก	3.37 ปานกลาง	3.53 มาก
ตรวจสอบสถานะของสินค้า ได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการ ขนส่ง	3.76 มาก	3.97 มาก	3.58 มาก	3.79 มาก	3.47 ปานกลาง	3.55 มาก	4.05 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก
การปรับปรุงการบริการ ภายหลังได้รับคำติชม	3.76 มาก	3.89 มาก	4.21 มาก	3.66 มาก	3.42 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.87 มาก	3.55 มาก	3.72 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b> มาก	<b>4.06</b> มาก	<b>4.03</b> มาก	<b>3.86</b> มาก	<b>3.53</b> มาก	<b>3.56</b> มาก	<b>3.85</b> มาก	<b>3.74</b> มาก	<b>3.81</b> มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.24) ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.18) และการออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน (4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.37) ความรวดเร็วในการจัดส่ง การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.32) และการออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน (4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน (4.58) การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน ความรวดเร็วในการจัดส่ง การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.37) และการให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน และการให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.13) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.11) การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.05)

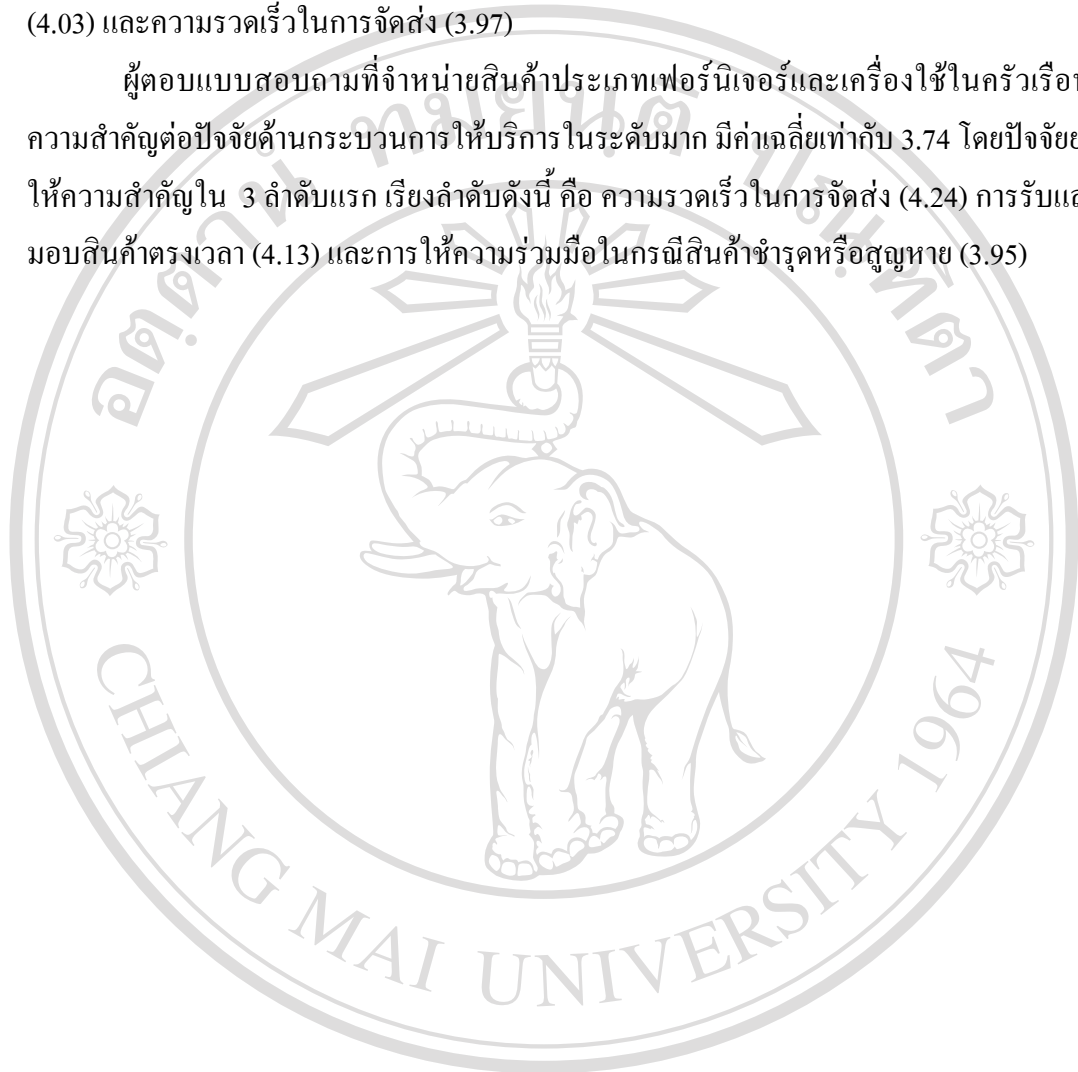
ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.00) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (3.82) และการให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน (3.89) การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (3.76) และการติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ

ใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน และตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการขนส่ง (4.05) การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน (4.03) และความรวดเร็วในการจัดส่ง (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.24) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.13) และการให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (3.95)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย	3.63 มาก	3.84 มาก	3.76 มาก	3.47 ปานกลาง	3.53 มาก	3.45 ปานกลาง	3.76 มาก	3.47 ปานกลาง	3.62 มาก
บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด	3.76 มาก	3.68 มาก	3.55 มาก	3.34 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.79 มาก	3.63 มาก	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก
ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า	3.97 มาก	3.89 มาก	3.89 มาก	3.68 มาก	3.68 มาก	3.79 มาก	3.95 มาก	3.66 มาก	3.82 มาก
ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า	3.68 มาก	3.89 มาก	3.58 มาก	3.47 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.63 มาก	3.84 มาก	3.34 ปานกลาง	3.60 มาก
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.11 ปานกลาง	3.58 มาก	3.24 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	สินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป	หนังสือ/เครื่องเขียน/อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/เครื่องจักร/เครื่องยนต์/ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์การเกษตร/ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง	อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์/คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/เครื่องใช้ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด	3.61 มาก	3.87 มาก	3.74 มาก	3.29 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.89 มาก	3.53 มาก	3.56 มาก
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	3.34 ปานกลาง	4.03 มาก	3.66 มาก	3.26 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.53 มาก	3.76 มาก	3.34 ปานกลาง	3.51 มาก
มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.39 ปานกลาง	3.63 มาก	3.39 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	3.58 มาก	3.34 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56 มาก	3.80 มาก	3.60 มาก	3.36 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.72 มาก	3.42 ปานกลาง	3.53 มาก



จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.97) บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด (3.76) ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า (4.03) ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.89) และรถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.89) การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.76) และรถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.68) ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.47) และบริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด (3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.68) การจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.53) และบริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด (3.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด และความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.79)

ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.63) และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.95) รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.89) และความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.66) รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.53) และการจัดสถานที่ให้มีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.47)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความไม่แน่นอนทาง การเมือง	3.16 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.66 มาก	3.50 มาก	3.24 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	2.97 ปานกลาง	3.61 มาก	3.18 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ภาวะเศรษฐกิจ	3.53 มาก	4.13 มาก	3.84 มาก	3.50 มาก	3.79 มาก	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง	3.50 มาก	3.66 มาก
การเปลี่ยนแปลงของราคา น้ำมัน	3.71 มาก	4.29 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก	3.71 มาก	3.82 มาก	3.88 มาก
การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ	3.61 มาก	3.71 มาก	3.82 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.45 ปานกลาง	3.74 มาก	3.45 ปานกลาง	3.67 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.39</b> ปานกลาง	<b>3.85</b> มาก	<b>3.65</b> มาก	<b>3.52</b> มาก	<b>3.66</b> มาก	<b>3.53</b> มาก	<b>3.46</b> ปานกลาง	<b>3.39</b> ปานกลาง	<b>3.56</b> มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.71) การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.61) และภาวะเศรษฐกิจ (3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (4.29) ภาวะเศรษฐกิจ (4.13) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.97) ภาวะเศรษฐกิจ (3.84) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.95) การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.76) และภาวะเศรษฐกิจ (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.84) ภาวะเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.79) และความไม่แน่นอนทางการเมือง (3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.79) ภาวะเศรษฐกิจ (3.53) และความไม่แน่นอนทางการเมือง (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.74) การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.71) และภาวะเศรษฐกิจ (3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.82) ภาวะเศรษฐกิจ (3.50) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.45)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยภายในองค์กร	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
วัตถุประสงค์ในการ บริหารงาน	4.08 มาก	4.21 มาก	4.00 มาก	3.95 มาก	4.11 มาก	3.68 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก	4.01 มาก
โครงสร้างการบริหารงาน	3.76 มาก	4.05 มาก	3.63 มาก	3.55 มาก	3.84 มาก	3.61 มาก	3.74 มาก	3.71 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> มาก	<b>4.13</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.75</b> มาก	<b>3.97</b> มาก	<b>3.64</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.87</b> มาก

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.08) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.21) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.00) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.95) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.11) รองลงมา คือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.68) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.00) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.03) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.71)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก  
จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ประเภทสินค้า								ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความสัมพันธ์อันดีกับ บริษัทขนส่ง	4.08 มาก	4.11 มาก	4.18 มาก	3.79 มาก	3.68 มาก	3.87 มาก	3.82 มาก	3.76 มาก	3.91 มาก
คำแนะนำจากผู้เคยใช้ บริการ	3.82 มาก	3.89 มาก	3.87 มาก	3.58 มาก	3.37 ปานกลาง	3.61 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.95</b> มาก	<b>4.00</b> มาก	<b>4.03</b> มาก	<b>3.68</b> มาก	<b>3.53</b> มาก	<b>3.74</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.83</b> มาก



จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคอุปโภคทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.08) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.11) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.18) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.79) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.68) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.87) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอาง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.95) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.87) รองลงมาคือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.76)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัย	ประเภทสินค้า							
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.89 มาก	4.06 มาก	3.87 มาก	3.72 มาก	3.70 มาก	3.65 มาก	4.01 มาก	3.86 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.89 มาก	3.90 มาก	3.74 มาก	3.64 มาก	3.67 มาก	3.44 ปานกลาง	3.67 มาก	3.53 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81 มาก	3.89 มาก	3.80 มาก	3.73 มาก	3.68 มาก	3.75 มาก	3.90 มาก	3.59 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.99 มาก	4.00 มาก	4.22 มาก	3.95 มาก	3.55 มาก	3.77 มาก	4.07 มาก	3.88 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.88 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก	3.53 มาก	3.56 มาก	3.85 มาก	3.74 มาก

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามประเภทสินค้าที่จัดจำหน่าย

ปัจจัย	ประเภทสินค้า							
	สินค้าบริโภค อุปโภคทั่วไป	หนังสือ/ เครื่องเขียน/ อุปกรณ์การเรียน	อะไหล่/ เครื่องจักร/ เครื่องยนต์/ ชิ้นส่วนรถ	วัสดุอุปกรณ์ การเกษตร/ ปศุสัตว์	วัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้าง	อุปกรณ์ อิเล็กทรอนิกส์/ คอมพิวเตอร์/ไฟฟ้า	เวชภัณฑ์/ เครื่องสำอาง	เฟอร์นิเจอร์/ เครื่องใช้ ในครัวเรือน
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.56 มาก	3.80 มาก	3.60 มาก	3.36 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.72 มาก	3.42 ปานกลาง
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.39 ปานกลาง	3.85 มาก	3.65 มาก	3.52 มาก	3.66 มาก	3.53 มาก	3.46 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
ปัจจัยภายในองค์กร	3.92 มาก	4.13 มาก	3.82 มาก	3.75 มาก	3.97 มาก	3.64 มาก	3.87 มาก	3.87 มาก
ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.95 มาก	4.00 มาก	4.03 มาก	3.68 มาก	3.53 มาก	3.74 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าบริโภคนอกตู้ไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.99) ปัจจัยระหว่างบุคคล (3.95) และปัจจัยภายในองค์กร (3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทหนังสือ เครื่องเขียน และอุปกรณ์การเรียนให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยภายในองค์กร (4.13) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.06) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอะไหล่ เครื่องจักร เครื่องยนต์ และชิ้นส่วนรถให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (4.22) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (4.03) และปัจจัยระหว่างบุคคล (4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.95) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (3.86) และปัจจัยภายในองค์กร (3.75)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยภายในองค์กร (3.97) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (3.70) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.77) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.75) และปัจจัยระหว่างบุคคล (3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเวชภัณฑ์และเครื่องสำอางให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (4.07) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.01) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่จำหน่ายสินค้าประเภทเฟอร์นิเจอร์และเครื่องใช้ในครัวเรือนให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.88) ปัจจัยภายในองค์กร (3.87) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (3.86)

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของการให้บริการ	3.87 มาก	3.97 มาก	3.86 มาก	4.23 มาก	4.01 มาก
ความหลากหลายของประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง	3.77 มาก	3.73 มาก	3.52 มาก	3.69 มาก	3.68 มาก
ความหลากหลายของเส้นทางที่ให้บริการขนส่ง	3.74 มาก	3.72 มาก	3.48 ปานกลาง	3.68 มาก	3.66 มาก
ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย	4.06 มาก	4.16 มาก	3.92 มาก	4.24 มาก	4.12 มาก
การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง	4.20 มาก	4.21 มาก	3.65 มาก	4.00 มาก	4.02 มาก
การให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า	3.65 มาก	3.31 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการให้บริการ	3.68 มาก	3.87 มาก	3.83 มาก	4.01 มาก	3.87 มาก
จำนวนเที่ยวรถในการให้บริการขนส่ง	3.70 มาก	3.76 มาก	3.69 มาก	3.97 มาก	3.80 มาก
ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง	3.88 มาก	4.15 มาก	3.97 มาก	4.39 มาก	4.13 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.84</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	<b>3.66</b> มาก	<b>3.95</b> มาก	<b>3.85</b> มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า กิจกรรมที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือการรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.20) ส่ง

มอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.06) และภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของ บริษัทขนส่ง (3.88)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.21) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.16) และภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.15)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (3.97) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (3.92) และความหลากหลายของบริการ (3.86)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.39) ส่งมอบสินค้าใน สภาพสมบูรณ์ ไม่เสียหาย (4.24) และความหลากหลายของบริการ (4.23)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงาน

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาดำเนินงาน				ค่าเฉลี่ย รวม/แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล	4.16 มาก	4.09 มาก	3.75 มาก	4.16 มาก	4.06 มาก
การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน	4.03 มาก	3.81 มาก	3.51 มาก	3.99 มาก	3.86 มาก
การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	3.84 มาก	3.60 มาก	3.11 ปานกลาง	3.61 มาก	3.55 มาก
การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า	3.84 มาก	3.46 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.56 มาก	3.56 มาก
ชำระค่าบริการได้หลายวิธี	3.65 มาก	3.60 มาก	3.34 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้	3.72 มาก	3.58 มาก	3.38 ปานกลาง	3.80 มาก	3.64 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.87</b> มาก	<b>3.69</b> มาก	<b>3.41</b> ปานกลาง	<b>3.75</b> มาก	<b>3.69</b> มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า กิจกรรมที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คืออัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.16) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (4.03) การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้าและการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า (3.84)

กิจกรรมที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คืออัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.09) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.81) การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้าและชำระค่าบริการได้หลายวิธี (3.60)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (3.75) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.51) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.38)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.16) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.99) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.80)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม/แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	3.94 มาก	3.87 มาก	3.68 มาก	3.91 มาก	3.86 มาก
จำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.62 มาก	3.66 มาก	3.62 มาก	3.81 มาก	3.69 มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการ	3.67 มาก	3.54 มาก	3.65 มาก	3.71 มาก	3.65 มาก
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.75 มาก	3.85 มาก	3.57 มาก	3.97 มาก	3.81 มาก
ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.80 มาก	3.82 มาก	3.65 มาก	4.01 มาก	3.84 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.76</b> มาก	<b>3.75</b> มาก	<b>3.63</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	<b>3.77</b> มาก

จากตารางที่ 42 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3



ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.94) ที่จอกรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.80) และทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.75)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.87) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.85) และที่จอกรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.82)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.68) เวลาเปิด-ปิดบริการและที่จอกรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.65) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ (3.62)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ที่จอกรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า (4.01) ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.97) และสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (3.91)

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม/แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.20 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	3.45 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.59 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง
บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้	3.32 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.34 น้อย	2.87 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
การแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ	3.06 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า	3.33 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น	3.07 ปานกลาง	2.55 ปานกลาง	2.52 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.24</b> ปานกลาง	<b>2.86</b> ปานกลาง	<b>2.70</b> ปานกลาง	<b>3.05</b> ปานกลาง	<b>2.98</b> ปานกลาง

จากตารางที่ 43 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.45) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.33) และบริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ (3.32)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.27) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.04) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.93)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.28) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (2.88) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.63)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.59) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.34) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.01)

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม/แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน	4.10 มาก	4.07 มาก	3.88 มาก	4.19 มาก	4.08 มาก
ความรับผิดชอบต่อน้ำหนักของพนักงาน	4.14 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	4.17 มาก	4.07 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ	4.09 มาก	4.01 มาก	3.82 มาก	4.10 มาก	4.02 มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.17 มาก	3.94 มาก	3.78 มาก	4.08 มาก	4.01 มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของลูกค้า	3.87 มาก	3.73 มาก	3.32 ปานกลาง	3.83 มาก	3.71 มาก
ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหา	3.91 มาก	3.73 มาก	3.20 ปานกลาง	3.84 มาก	3.70 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05</b> มาก	<b>3.91</b> มาก	<b>3.65</b> มาก	<b>4.04</b> มาก	<b>3.93</b> มาก

จากตารางที่ 44 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.17) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน (4.14) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.10)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.07) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.01) และ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน (4.00)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน (3.89) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (3.88) และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (3.82)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.19) ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของพนักงาน (4.17) และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (4.10)

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาดำเนินการ				ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การติดต่อประสานงานสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	3.99 มาก	3.91 มาก	3.54 มาก	4.09 มาก	3.91 มาก
การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน	4.10 มาก	4.07 มาก	3.80 มาก	4.23 มาก	4.08 มาก
ความรวดเร็วในการจัดส่ง	4.04 มาก	4.12 มาก	3.88 มาก	4.26 มาก	4.10 มาก
การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา	4.06 มาก	4.09 มาก	3.85 มาก	4.20 มาก	4.07 มาก
การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุด หรือสูญหาย	4.01 มาก	4.04 มาก	3.85 มาก	4.14 มาก	4.03 มาก
การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออกเอกสาร และจัดการข้อมูล	3.48 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.98 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ความยืดหยุ่นในการปรับบริการตาม ความต้องการของลูกค้า	3.54 มาก	3.42 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.73 มาก	3.53 มาก
ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการขนส่ง	3.86 มาก	3.73 มาก	3.38 ปานกลาง	3.81 มาก	3.71 มาก
การปรับปรุงการบริการภายหลังได้รับคำ ติชม	3.72 มาก	3.73 มาก	3.45 ปานกลาง	3.88 มาก	3.72 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.87</b> มาก	<b>3.78</b> มาก	<b>3.56</b> มาก	<b>3.96</b> มาก	<b>3.82</b> มาก

จากตารางที่ 45 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3

ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสารถูกต้องชัดเจน (4.10) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.06) และความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.04)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.12) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.09) และการออกเอกสารถูกต้องชัดเจน (4.07)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (3.88) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (3.85) และการออกเอกสารถูกต้องชัดเจน (3.80)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.26) การออกเอกสารถูกต้องชัดเจน (4.23) การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.20)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาดำเนินการ				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย	3.59 มาก	3.58 มาก	3.32 ปานกลาง	3.83 มาก	3.62 มาก
บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด	3.67 มาก	3.36 ปานกลาง	3.54 มาก	3.69 มาก	3.58 มาก
ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า	3.93 มาก	3.82 มาก	3.54 มาก	3.91 มาก	3.82 มาก
ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า	3.75 มาก	3.51 มาก	3.29 ปานกลาง	3.76 มาก	3.60 มาก
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.52 มาก	2.99 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด	3.78 มาก	3.48 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.67 มาก	3.56 มาก
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	3.75 มาก	3.25 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.69 มาก	3.51 มาก
มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.52 มาก	3.12 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	3.53 มาก	3.34 ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 มาก	3.39 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.68 มาก	3.53 มาก

จากตารางที่ 46 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.93) รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด (3.78) ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้าและมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า (3.75)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.82) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.58) และความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.51)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.54) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.32) และความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.29)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.91) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.83) และความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.76)



ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความไม่แน่นอนทางการเมือง	3.38 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้	3.32 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ภาวะเศรษฐกิจ	3.67 มาก	3.34 ปานกลาง	3.69 มาก	3.84 มาก	3.66 มาก
การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน	3.83 มาก	3.69 มาก	3.78 มาก	4.10 มาก	3.88 มาก
การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ	3.52 มาก	3.39 ปานกลาง	3.91 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.54</b> มาก	<b>3.37</b> ปานกลาง	<b>3.54</b> มาก	<b>3.70</b> มาก	<b>3.56</b> มาก

จากตารางที่ 47 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.83) ภาวะเศรษฐกิจ (3.67) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.52)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.69) การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.39) และความไม่แน่นอนทางการเมือง (3.37)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.91) การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.78) และภาวะเศรษฐกิจ (3.69)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (4.10) ภาวะเศรษฐกิจ (3.84) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.81)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยภายในองค์กร	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน	3.84 มาก	3.94 มาก	3.95 มาก	4.19 มาก	4.01 มาก
โครงสร้างการบริหารงาน	3.58 มาก	3.70 มาก	3.58 มาก	3.96 มาก	3.74 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 มาก	3.82 มาก	3.77 มาก	4.08 มาก	3.88 มาก

จากตารางที่ 48 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.84) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.58)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.94) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.70)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.95) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.58)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.19) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.96)

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ระยะเวลาดำเนินกิจการ				ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง	4.03 มาก	3.70 มาก	3.85 มาก	4.01 มาก	3.91 มาก
คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	3.80 มาก	3.64 มาก	3.71 มาก	3.80 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.82</b> มาก	<b>3.80</b> มาก	<b>3.84</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.83</b> มาก

จากตารางที่ 49 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.03) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.80)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.70) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.64)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.85) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.71)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.01) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.80)

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินกิจการ

ปัจจัย	ระยะเวลาดำเนินกิจการ			
	< 6 ปี	6-10 ปี	11-20 ปี	> 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.84 มาก	3.88 มาก	3.66 มาก	3.95 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.87 มาก	3.69 มาก	3.41 ปานกลาง	3.75 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76 มาก	3.75 มาก	3.63 มาก	3.88 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.24 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.05 มาก	3.92 มาก	3.65 มาก	4.04 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.87 มาก	3.78 มาก	3.56 มาก	3.96 มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.69 มาก	3.39 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.68 มาก
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.54 มาก	3.37 ปานกลาง	3.54 มาก	3.70 มาก
ปัจจัยภายในองค์กร	3.71 มาก	3.82 มาก	3.77 มาก	4.08 มาก
ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.91 มาก	3.67 มาก	3.78 มาก	3.90 มาก

จากตารางที่ 50 พบว่ากิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 6 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (4.05) ปัจจัยระหว่างบุคคล (3.91) ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (3.87)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 6-10 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.92) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (3.88) และปัจจัยภายในองค์กร (3.82)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงาน 11-20 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยระหว่างบุคคล (3.78) ปัจจัยภายในองค์กร (3.77) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (3.66)

กิจการที่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยภายในองค์กร (4.08) ปัจจัยด้านบุคลากร (4.04) และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (3.95)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความหลากหลายของการให้บริการ	3.86 มาก	4.07 มาก	4.20 มาก	4.02 มาก	4.01 มาก
ความหลากหลายของประเภทสินค้า ที่ให้บริการขนส่ง	3.59 มาก	3.75 มาก	3.76 มาก	3.66 มาก	3.68 มาก
ความหลากหลายของเส้นทางที่ ให้บริการขนส่ง	3.62 มาก	3.69 มาก	3.88 มาก	3.47 ปานกลาง	3.66 มาก
ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ ไม่ เสียหาย	4.08 มาก	3.99 มาก	4.26 มาก	4.26 มาก	4.12 มาก
การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญ หายระหว่างการขนส่ง	3.98 มาก	3.95 มาก	4.16 มาก	4.07 มาก	4.02 มาก
การให้บริการบรรจุหีบห่อสินค้า	3.38 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง
จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.80 มาก	3.72 มาก	4.08 มาก	4.03 มาก	3.87 มาก
จำนวนเที่ยวรถในการให้บริการ ขนส่ง	3.68 มาก	3.74 มาก	3.94 มาก	4.00 มาก	3.80 มาก
ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความ น่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง	4.04 มาก	4.04 มาก	4.30 มาก	4.29 มาก	4.13 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> มาก	<b>3.80</b> มาก	<b>4.00</b> มาก	<b>3.92</b> มาก	<b>3.85</b> มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า กิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.78 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.08) ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.04) และการรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (3.98)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความหลากหลายของการให้บริการ (4.07) ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.04) และส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (3.99)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.30) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.26) และความหลากหลายของการให้บริการ (4.20)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ภาพพจน์ ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทขนส่ง (4.29) ส่งมอบสินค้าในสภาพสมบูรณ์ไม่เสียหาย (4.26) และการรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง (4.07)

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
อัตราค่าขนส่งมีความเหมาะสมผล	3.97 มาก	4.08 มาก	4.02 มาก	4.19 มาก	4.06 มาก
การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน	3.74 มาก	3.87 มาก	4.04 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก
การแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า	3.37 ปานกลาง	3.62 มาก	3.44 ปานกลาง	3.86 มาก	3.55 มาก
การให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า	3.35 ปานกลาง	3.71 มาก	3.76 มาก	3.50 มาก	3.56 มาก
ชำระค่าบริการได้หลายวิธี	3.38 ปานกลาง	3.59 มาก	3.38 ปานกลาง	3.53 มาก	3.47 ปานกลาง
สามารถต่อรองราคาได้	3.36 ปานกลาง	3.67 มาก	3.84 มาก	3.93 มาก	3.64 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.53</b> มาก	<b>3.76</b> มาก	<b>3.75</b> มาก	<b>3.81</b> มาก	<b>3.69</b> มาก

จากตารางที่ 52 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความเหมาะสมผล (3.97) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.74) และการชำระค่าบริการได้หลายวิธี (3.38)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ อัตราค่าขนส่งมีความเหมาะสมผล (4.08) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (3.87) และการให้เครดิตในการชำระเงินแก่ร้านค้า (3.71)



กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน (4.04) อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.02) และสามารถต่อรองราคาได้ (3.84)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ อัตราค่าขนส่งมีความสมเหตุสมผล (4.19) สามารถต่อรองราคาได้ (3.93) การกำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน และการแจ้งอัตราค่าขนส่งให้ทราบล่วงหน้า (3.86)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	3.70 มาก	4.01 มาก	3.78 มาก	3.95 มาก	3.86 มาก
จำนวนสาขาที่ให้บริการ	3.59 มาก	3.61 มาก	3.90 มาก	3.81 มาก	3.69 มาก
เวลาเปิด-ปิดบริการ	3.53 มาก	3.67 มาก	3.66 มาก	3.79 มาก	3.65 มาก
ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.64 มาก	3.86 มาก	4.04 มาก	3.81 มาก	3.81 มาก
ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกต่อการรับส่งสินค้า	3.59 มาก	3.94 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก	3.84 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.88</b> มาก	<b>3.87</b> มาก	<b>3.77</b> มาก

จากตารางที่ 53 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้ หลายช่องทาง (3.70) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.64) จำนวนสาขาที่ให้บริการและที่จอดรถกว้างขวางสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.59)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง (4.01) ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.94) และท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.86)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (4.04) ที่ จอดรถกว้างขวางสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (4.00) และจำนวนสาขาที่ให้บริการ(3.90)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยปัจจัยย่อย ที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.98) สามารถ ติดต่อได้หลายช่องทาง (3.95) จำนวนสาขาที่ให้บริการและท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการรับส่งสินค้า (3.81)

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ	3.09 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	3.28 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.58 มาก	3.64 มาก	3.42 ปานกลาง
บริษัทขนส่งมีเว็บไซต์สามารถหา ข้อมูลเพิ่มเติมได้	2.90 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	2.83 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง
การแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องใน โอกาสพิเศษ	2.63 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง
การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า	2.97 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.62 มาก	3.17 ปานกลาง
สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ ชุมชนจัดขึ้น	2.67 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.92</b> ปานกลาง	<b>2.92</b> ปานกลาง	<b>2.95</b> ปานกลาง	<b>3.18</b> ปานกลาง	<b>2.98</b> ปานกลาง

จากตารางที่ 54 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.28) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.09) และการแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (2.97)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 โดยปัจจัยย่อยที่

ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.36) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.02) และการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆที่ลูกค้าหรือชุมชนจัดขึ้น (2.87)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.58) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.36) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (2.80)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง (3.64) การแจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า (3.62) และการแจกของขวัญแก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ (3.12)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001-5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน	3.90 มาก	4.15 มาก	4.04 มาก	4.31 มาก	4.08 มาก
ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน	3.93 มาก	4.07 มาก	4.10 มาก	4.28 มาก	4.07 มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจา สุภาพ	3.80 มาก	4.11 มาก	4.10 มาก	4.17 มาก	4.02 มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.93 มาก	3.94 มาก	4.10 มาก	4.17 มาก	4.01 มาก
ความสามารถในการให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามของลูกค้า	3.60 มาก	3.74 มาก	3.70 มาก	3.86 มาก	3.71 มาก
ความสามารถของพนักงานในการ แก้ไขปัญหา	3.55 มาก	3.75 มาก	3.62 มาก	3.93 มาก	3.70 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.79</b> มาก	<b>3.96</b> มาก	<b>3.94</b> มาก	<b>4.12</b> มาก	<b>3.93</b> มาก

จากตารางที่ 55 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงานและพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.93) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (3.90) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ (3.80)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.15) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดยาสุภาพ (4.11) และความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.07)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดยาสุภาพ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.10) ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.04) และความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของ ลูกค้า (3.70)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการให้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่ปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือของพนักงาน (4.31) ความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของพนักงาน (4.28) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี พูดยาสุภาพ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.17)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การติดต่อประสานงานสะดวก รวดเร็ว ไม่ซับซ้อน	3.78 มาก	3.88 มาก	3.94 มาก	4.14 มาก	3.91 มาก
การออกเอกสารถูกต้อง ชัดเจน	4.00 มาก	3.99 มาก	4.10 มาก	4.33 มาก	4.08 มาก
ความรวดเร็วในการจัดส่ง	3.99 มาก	4.11 มาก	4.12 มาก	4.26 มาก	4.10 มาก
การรับและส่งมอบสินค้าตรงเวลา	3.96 มาก	4.09 มาก	4.08 มาก	4.21 มาก	4.07 มาก
การให้ความร่วมมือในกรณีสินค้า ชำรุดหรือสูญหาย	3.84 มาก	4.01 มาก	4.00 มาก	4.40 มาก	4.03 มาก
การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออก เอกสารและจัดการข้อมูล	3.09 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ความยืดหยุ่นในการปรับการบริการ ตามความต้องการของลูกค้า	3.27 ปานกลาง	3.58 มาก	3.54 มาก	3.88 มาก	3.53 มาก
ตรวจสอบสถานะของสินค้าได้ว่าอยู่ ณ จุดใดระหว่างการขนส่ง	3.55 มาก	3.65 มาก	3.66 มาก	4.12 มาก	3.71 มาก
การปรับปรุงการบริการภายหลังได้ รับคำติชม	3.58 มาก	3.66 มาก	3.76 มาก	4.02 มาก	3.72 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.67</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.78</b> มาก	<b>4.08</b> มาก	<b>3.82</b> มาก

จากตารางที่ 56 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การออกเอกสาร  
ถูกต้องชัดเจน (4.00) ความรวดเร็วในการจัดส่ง (3.99) และการรับ-ส่งมอบสินค้าตรงเวลา (3.96)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้  
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่  
ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.11) การรับและส่ง  
มอบสินค้าตรงเวลา (4.09) และการให้ความร่วมมือกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย (4.01)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้  
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยย่อยที่  
ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.12) การออก  
เอกสารถูกต้องชัดเจน (4.10) และการรับ-ส่งมอบสินค้าตรงเวลา (4.08)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้  
ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยปัจจัยย่อยที่  
ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การให้ความร่วมมือกรณีสินค้าชำรุดหรือสูญหาย  
(4.40) การออกเอกสารถูกต้องชัดเจน (4.33) และความรวดเร็วในการจัดส่ง (4.26)



ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย	3.52 มาก	3.60 มาก	3.62 มาก	3.79 มาก	3.62 มาก
บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด	3.45 ปานกลาง	3.56 มาก	3.70 มาก	3.74 มาก	3.58 มาก
ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า	3.71 มาก	3.84 มาก	3.90 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก
ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า	3.54 มาก	3.56 มาก	3.60 มาก	3.78 มาก	3.60 มาก
พนักงานมีเครื่องแบบและการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.14 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
รถบรรทุกอยู่ในสภาพดี ทันสมัย สะอาด และไม่ชำรุด	3.50 มาก	3.54 มาก	3.58 มาก	3.67 มาก	3.56 มาก
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	3.42 ปานกลาง	3.57 มาก	3.46 ปานกลาง	3.62 มาก	3.51 มาก
มีอุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย	3.21 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.44</b> ปานกลาง	<b>3.53</b> มาก	<b>3.56</b> มาก	<b>3.67</b> มาก	<b>3.53</b> มาก

จากตารางที่ 57 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคาร

เก็บสินค้า (3.71) ความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.54) และการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.52)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.84) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.60) และมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า (3.57)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.90) บริษัทขนส่งและรถบรรทุกมีป้ายและสัญลักษณ์ที่มองเห็นได้เด่นชัด (3.70) และการจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.62)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ความปลอดภัยของอาคารเก็บสินค้า (3.88) การจัดสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม สะดวกสบาย (3.79) และความสะอาดและเป็นระเบียบของอาคารเก็บสินค้า (3.78)

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยสภาพแวดล้อม	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความไม่แน่นอนทางการเมือง	3.20 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.60 มาก	3.36 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง
ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สาม จังหวัดชายแดนภาคใต้	3.03 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง
ภาวะเศรษฐกิจ	3.41 ปานกลาง	3.71 มาก	3.86 มาก	3.86 มาก	3.66 มาก
การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน	3.59 มาก	3.94 มาก	4.06 มาก	4.12 มาก	3.88 มาก
การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ	3.40 ปานกลาง	3.81 มาก	3.76 มาก	3.84 มาก	3.67 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.33</b> ปานกลาง	<b>3.65</b> มาก	<b>3.70</b> มาก	<b>3.68</b> มาก	<b>3.56</b> มาก

จากตารางที่ 58 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.59) ภาวะเศรษฐกิจ (3.41) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.40)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (3.94) การแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.81) และภาวะเศรษฐกิจ (3.71)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (4.06) ภาวะเศรษฐกิจ (3.86) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.76)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (4.12) ภาวะเศรษฐกิจ (3.86) และการแข่งขันกับร้านค้าอื่นๆ (3.84)

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนใน การใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยภายในองค์กร	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ย รวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน	3.69 มาก	4.04 มาก	4.44 มาก	4.12 มาก	4.01 มาก
โครงสร้างการบริหารงาน	3.50 มาก	3.79 มาก	3.82 มาก	3.98 มาก	3.74 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60 มาก	3.92 มาก	4.13 มาก	4.05 มาก	3.88 มาก

จากตารางที่ 59 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดย ปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (3.69) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.50)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.04) รองลงมาคือ โครงสร้างการ บริหารงาน (3.79)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.44) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.82)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ วัตถุประสงค์ในการบริหารงาน (4.12) รองลงมาคือ โครงสร้างการบริหารงาน (3.98)

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม/ แปลผล
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001- 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	
ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง	3.78 มาก	3.91 มาก	3.88 มาก	4.17 มาก	3.91 มาก
คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ	3.78 มาก	3.72 มาก	3.60 มาก	3.84 มาก	3.74 มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> มาก	<b>3.82</b> มาก	<b>3.74</b> มาก	<b>4.01</b> มาก	<b>3.83</b> มาก

จากตารางที่ 60 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยเรื่องความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่งเท่ากับคำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.78)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่ให้

ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.91) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.72)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (3.88) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.60)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ความสัมพันธ์อันดีกับบริษัทขนส่ง (4.17) รองลงมาคือ คำแนะนำจากผู้เคยใช้บริการ (3.84)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยโดยรวมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า

ปัจจัย	ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล	ค่าเฉลี่ย/ แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	3.78 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.92 มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.53 มาก	3.76 มาก	3.75 มาก	3.81 มาก
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.61 มาก	3.82 มาก	3.88 มาก	3.87 มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.92 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.79 มาก	3.96 มาก	3.94 มาก	4.12 มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.67 มาก	3.82 มาก	3.78 มาก	4.07 มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.44 ปานกลาง	3.53 มาก	3.56 มาก	3.67 มาก
ปัจจัยสภาพแวดล้อม	3.32 ปานกลาง	3.65 มาก	3.70 มาก	3.68 มาก
ปัจจัยภายในองค์กร	3.60 มาก	3.92 มาก	4.13 มาก	4.05 มาก
ปัจจัยระหว่างบุคคล	3.78 มาก	3.81 มาก	3.74 มาก	4.01 มาก

จากตารางที่ 61 พบว่ากิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า น้อยกว่า 1,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.79) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการและปัจจัยระหว่างบุคคล (3.78) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (3.67)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 1,001-5,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (3.96) ปัจจัยภายในองค์กร (3.92) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (3.82)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า 5,001-10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยภายในองค์กร (4.13) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (4.00) และปัจจัยด้านบุคลากร (3.94)

กิจการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการขนส่งสินค้า มากกว่า 10,000 บาทให้ความสำคัญต่อปัจจัยในแต่ละด้าน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร (4.12) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (4.07) และปัจจัยภายในองค์กร (4.05)

จากการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มประชากร (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ โดยการทดสอบสมมติฐานที่ว่า ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้ามีความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6 = \mu_7 = \mu_8 = \mu_9 = \mu_{10} \quad (\text{ค่าเฉลี่ยไม่ต่างกัน})$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5 \neq \mu_6 \neq \mu_7 \neq \mu_8 \neq \mu_9 \neq \mu_{10} \quad (\text{ค่าเฉลี่ยต่างกันอย่างน้อย 1 คู่})$$

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าอายุมีผลต่อความแตกต่างในระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกเพียง 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยภายในองค์กร โดยค่า Sig < 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ของกิจการ ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อความแตกต่างในระดับความสำคัญของการตัดสินใจ (รายละเอียดแสดงในตารางภาคผนวก ข)



#### ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุก และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการไม่มีความหลากหลาย	48	19.14
จำกัดประเภทสินค้าที่ให้บริการขนส่ง	47	15.46
เส้นทางให้บริการไม่มีความหลากหลาย	60	19.74
สินค้าชำรุด/สูญหายระหว่างการขนส่ง	135	44.41
ไม่รับประกันกรณีสินค้าชำรุด/สูญหาย	68	22.37
ไม่มีบริการบรรจุหีบห่อสินค้า	60	19.74
จำนวนรถบรรทุกมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	72	23.68
จำนวนเที่ยวรถมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	75	24.67
บริษัทขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ	47	15.46
ไม่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	60	19.74

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์และบริการใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ สินค้าชำรุดหรือสูญหายระหว่างการขนส่ง จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.41 จำนวนเที่ยวรถบรรทุกมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.67 และจำนวนรถบรรทุกมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.68

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าขนส่งไม่สมเหตุสมผล	123	40.46
ไม่กำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน	143	47.04
ไม่แจ้งการประเมินอัตราค่าขนส่งล่วงหน้า	77	25.33
ไม่ให้เครดิตในการชำระเงิน	41	13.49
รับชำระเงินเฉพาะเงินสด	35	11.51
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	68	22.37
ไม่มีปัญหาในด้านราคา	70	23.03

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับ ดังนี้ คือ การไม่กำหนดอัตราค่าขนส่งไว้เป็นมาตรฐาน จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.04 อัตราค่าขนส่งไม่สมเหตุสมผล จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.46 และการไม่แจ้งการประเมินอัตราค่าขนส่งล่วงหน้า จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.33

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อสื่อสารกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก	67	22.04
บริษัทขนส่งมีสาขาน้อย	70	23.03
ทำเลที่ตั้งของบริษัทไม่สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า	64	21.05
เวลาเปิด-ปิดบริการช้าหรือเร็วเกินไป	46	15.13
ที่จอดรถของบริษัทไม่สะดวกต่อการรับ-ส่งสินค้า	42	13.82
ไม่มีปัญหาในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	137	45.07

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ บริษัทขนส่งมีสาขาน้อย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.03 การติดต่อสื่อสารกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.04 และ ท่าเลที่ตั้งของบริษัทขนส่งไม่สะดวกต่อการรับส่งสินค้า จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.05

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	72	23.68
ไม่มีส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง	86	28.29
บริษัทขนส่งไม่มีเว็บไซต์ เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม	55	18.09
ไม่แจกของขวัญให้ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ	71	23.36
ไม่สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้า/ชุมชนจัดขึ้น	37	12.17
บริษัทขนส่งไม่แจ้งวันหยุดทำการล่วงหน้า	57	18.75
ไม่มีปัญหาในด้านการส่งเสริมการตลาด	124	40.79

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ การไม่มีส่วนลดตามปริมาณการขนส่ง จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.29 การไม่โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.68 และการไม่แจกของขวัญให้ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษ จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.36

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานขนส่งสินค้าขาดความซื่อสัตย์และน่าเชื่อถือ	42	13.82
พนักงานขาดความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	20	6.58
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไม่สุภาพ	74	24.34
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ	84	27.63
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้	66	21.71
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้	66	21.71
ไม่มีปัญหาในด้านบุคลากร	140	46.05

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรใน 3 ลำดับแรก เรียงลำดับดังนี้ คือ พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.63 พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาไม่สุภาพ จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.34 และพนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม และไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.71

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การติดต่อประสานงานล่าช้า ชับซ้อน	49	16.12
การออกเอกสารผิดพลาด	23	7.57
การจัดส่งล่าช้า	120	39.47
รับและส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา	69	22.70
ไม่ให้ความร่วมมือในกรณีสินค้าสูญหาย/เสียหาย	44	14.47
ไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดการข้อมูล	44	14.47
ไม่มีความยืดหยุ่นในการปรับการให้บริการ	31	10.20
ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าได้	41	13.49
ไม่ปรับปรุงการให้บริการภายหลังได้รับคำติชม	39	12.83
ไม่มีปัญหาในด้านกระบวนการให้บริการ	103	33.88

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ การจัดส่งล่าช้า จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 รับและส่งมอบสินค้าไม่ตรงเวลา จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.70 และการติดต่อประสานงานล่าช้า ชับซ้อน จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.12

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การจัดสถานที่ให้บริการไม่เหมาะสม/ไม่สะดวกสบาย	35	11.51
ป้ายและสัญลักษณ์มองเห็นได้ไม่ชัดเจน	51	16.78
อาคารเก็บสินค้าไม่สะอาดและไม่เป็นระเบียบ	38	12.50
อาคารเก็บสินค้าไม่ปลอดภัย	20	6.58
พนักงานไม่มีเครื่องแบบและแต่งกายไม่สุภาพ	73	24.01
รถบรรทุกสภาพเก่า ทรุดโทรม	84	27.63
ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า	63	20.72
อุปกรณ์ให้บริการล่าสมัย	39	12.83
ไม่มีปัญหาในด้านลักษณะทางกายภาพ	126	41.45

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 304 ราย

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพใน 3 ลำดับแรกเรียงลำดับดังนี้ คือ รถบรรทุกสภาพเก่า ทรุดโทรม จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.63 พนักงานไม่มีเครื่องแบบและแต่งกายไม่สุภาพ จำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.01 และ ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.72

#### ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

- การรับประกันสินค้าชำรุดหรือสูญหาย ควรจ่ายค่าชดเชยตามมูลค่าจริงของสินค้า

##### ด้านราคา

- ค่าขนส่งควรปรับเปลี่ยนตามราคาน้ำมัน หากราคาน้ำมันลดลง ค่าขนส่งควรลดลงด้วย
- บริษัทขนส่งควรตกลงเจรจาเรื่องค่าขนส่งกับทางร้านค้า ก่อนการปรับค่าขนส่งในแต่ละครั้ง

- ค่าขนส่งบางครั้งไม่สมเหตุสมผล มูลค่าสินค้าไม่มาก หรือน้ำหนักเบา แต่ต้องชำระค่าบริการขนส่งสินค้าในอัตราที่สูงเกินจริง เพราะทางบริษัทขนส่งคิดค่าขนส่งในราคารวมเป็นชิ้น

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

- ลูกค้าสามารถเข้าติดต่อรับสินค้านอกเวลาทำการได้

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรให้ส่วนลดค่าขนส่งกับลูกค้าประจำเป็นพิเศษ

#### ด้านบุคลากร

- เพิ่มความเข้มงวด และการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการ เนื่องจากบางครั้งพนักงานทุจริต ขโมยสินค้าของทางร้าน หรือปลอมแปลงใบรับสินค้าเพื่อเก็บค่าขนส่งเพิ่ม หรือรีบร้อนขนย้ายสินค้า ทำให้สินค้าชำรุด เสียหาย

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

- บริษัทขนส่งควรพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่จะทำให้กระบวนการทำงานช้าลง เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

#### ด้านลักษณะทางกายภาพ

- บริษัทขนส่งควรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายสินค้า เพราะบางครั้งสินค้ามีขนาดใหญ่ ทางร้านค้าไม่มีเครื่องมือช่วยขนย้าย ทำให้การขนย้ายล่าช้า หากทางบริษัทขนส่งมีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น