

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนของบริษัท ของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงในตารางที่ 1-6

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกของกิจการ ได้แก่ การใช้บริการขนส่งโดยส่วนใหญ่ของกิจการ ลักษณะการจ้างบริษัทขนส่ง เหตุผลในการเลือกใช้บริการขนส่ง การตั้งงบประมาณ ค่าขนส่งของกิจการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน ภูมิภาคปลายทางที่จ้าง จำนวนศูนย์จำหน่ายในแต่ละภูมิภาคที่จ้าง ช่วงเวลาที่ให้บริการในแต่ละเดือน บริษัทขนส่งที่ท่านใช้บริการ แสดงในตารางที่ 7-15

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ได้แก่ ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยเฉพาะบุคคล และ ปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความมั่นคงของบริษัทขนส่ง การเลือกใช้บริการตามคู่แข่ง บริการเสริม และปัญหาที่พบจากปัจจัยต่าง ๆ เป็นต้น แสดงในตาราง 16-28

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จากการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงในตารางที่ 29-65

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน
ชาย	5 ราย
หญิง	2 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 ราย และ เพศหญิง จำนวน 2 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน
กรรมการผู้จัดการ	- ราย
ผู้จัดการทั่วไป	2 ราย
ผู้จัดการโรงงาน	- ราย
ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	5 ราย
อื่นๆ	- ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า จำนวน 5 ราย และผู้จัดการทั่วไป จำนวน 2 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน
ต่ำกว่าปริญญาตรี	- ราย
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	5 ราย
สูงกว่าปริญญาตรี	2 ราย
อื่น ๆ	- ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 5 ราย และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน	จำนวน
น้อยกว่า 3 ปี	3 ราย
3 – 5 ปี	1 ราย
6 – 8 ปี	- ราย
9 ปีขึ้นไป	3 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่าระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานมา น้อยกว่า 3 ปี และ ทำงานตั้งแต่ 9 ปีขึ้นไป ในจำนวนที่เท่ากัน คือ 3 ราย และทำงานในระยะเวลาตั้งแต่ 3 – 5 ปี จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะธุรกิจ

ลักษณะธุรกิจ	จำนวน
ผู้ประกอบการ ผู้นำเข้า และ ผู้จำหน่ายรถยนต์	1 ราย
ผู้ผลิต ผู้นำเข้า และ ผู้จำหน่ายรถยนต์	1 ราย
ผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายรถยนต์	2 ราย
บริษัทในเครือ, Warehouse and Logistic	3 ราย
อื่น ๆ	- ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบริษัทในเครือของค่ายรถยนต์ ประกอบธุรกิจประเภท คลังสินค้า (Warehouse) และบริษัทขนส่ง (Logistic) จำนวน 3 ราย รองลงมา ได้แก่ บริษัทผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายรถยนต์ จำนวน 2 ราย และเป็นบริษัทผู้ประกอบการ ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายรถยนต์ และ บริษัทผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายรถยนต์ เป็นจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน
ต่ำกว่า 20 ล้านบาท	1 ราย
20 – 50 ล้านบาท	1 ราย
51 – 100 ล้านบาท	- ราย
100 ล้านบาทขึ้นไป	5 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจรถยนต์ ส่วนใหญ่มีจำนวน 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 5 ราย รองลงมา ต่ำกว่า 20 ล้านบาท และ 20-50 ล้านบาท เป็นจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยส่วนใหญ่ของกิจการ

การใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยส่วนใหญ่	จำนวน
มีรถบรรทุกขนส่งเอง	- ราย
จ้างบริษัทอื่นขนส่ง	5 ราย
มีรถบรรทุกขนส่งเอง และจ้างบริษัทอื่นขนส่ง	2 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จ้างบริษัทอื่นขนส่งรถยนต์ไปยังสถานที่ปลายทาง จำนวน 5 ราย และมีรถบรรทุกขนส่งเอง และจ้างบริษัทอื่นขนส่งด้วย จำนวน 2 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจ้างบริษัทอื่นขนส่งรถยนต์

ลักษณะการจ้างบริษัทอื่นขนส่งรถยนต์	จำนวน
จ้างประจำโดยเซ็นสัญญากับบริษัทขนส่ง 1 บริษัท	1 ราย
ใช้บริการบริษัทขนส่งมากกว่า 1 บริษัท	3 ราย
จ้างประจำโดยเซ็นสัญญากับ 1 บริษัท และใช้บริการบริษัทอื่นร่วมด้วย	3 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการจ้างบริษัทอื่นขนส่ง โดยจ้างมากกว่า 1 บริษัท และ จ้างประจำโดยเซ็นสัญญากับบริษัทขนส่งหนึ่งบริษัท และใช้บริการบริษัทอื่นร่วมด้วย ในจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 3 ราย และจ้างประจำโดยเซ็นสัญญากับบริษัทขนส่งหนึ่งบริษัท จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกโดยจ้างเป็นประจำ

เหตุผลในการเลือกใช้บริการบริษัทขนส่ง ที่จ้างเป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
การบริการของพนักงานดี/สุภาพ	3	42.86
ส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด	5	71.43
ค่าบริการเหมาะสม	5	71.43
ราคาค่าบริการต่ำกว่าบริษัทขนส่งอื่น	1	14.29
มีการประกันความเสียหายรถยนต์ที่ขนส่ง	3	42.86
มีรถบรรทุกจำนวนมากเพียงพอให้บริการ	6	85.71
บริษัทขนส่งมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ	3	42.86
ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ	5	71.43
สภาพรถยนต์ไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง	5	71.43
ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง	5	71.43
ความสัมพันธ์ส่วนตัวของผู้บริหารกับบริษัทขนส่ง	1	14.29

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้บริการ โดยจ้างเป็นประจำ ส่วนใหญ่เนื่องมาจากการมีรถบรรทุกมากเพียงพอให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมา เนื่องจากส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด ค่าบริการที่เหมาะสม ประสิทธิภาพของพนักงานขับรถ สภาพรถยนต์ไม่เสียหายเมื่อถึงปลายทาง และความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 71.43 การบริการของพนักงานดี/สุภาพ มีการประกันความเสียหายรถยนต์ บริษัทขนส่งมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 42.86 ค่าบริการต่ำกว่าบริษัทขนส่งอื่น และความสัมพันธ์ส่วนตัวของผู้บริหารกับบริษัทขนส่ง ในจำนวนที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตั้งงบประมาณสำหรับค่าขนส่งรถยนต์

งบประมาณค่าขนส่งรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งโดยประมาณการจากยอดขาย	4	57.14
ตั้งตามภาวะเศรษฐกิจ	1	14.29
ตั้งตามสถานที่ปลายทางที่ขนส่ง	5	71.43
อื่น ๆ	1	14.29

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการตั้งงบประมาณสำหรับค่าขนส่งรถยนต์ โดยตั้งตามสถานที่ปลายทางที่ขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาตั้งงบประมาณการขนส่งจากยอดขายรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 57.14 และตั้งตามภาวะเศรษฐกิจ และอื่น ๆ คือ ตั้งโดยประมาณการจากยอดขายรถยนต์ และภาวะเศรษฐกิจ ในจำนวนที่เท่ากัน ในอัตราร้อยละ 14.29

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน
น้อยกว่า 100,000 บาท	- ราย
100,001 – 500,000 บาท	2 ราย
500,001 – 1,000,000 บาท	- ราย
1,000,000 บาทขึ้นไป	4 ราย
อื่น ๆ	1 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าค่าใช้จ่ายในการขนส่งรถยนต์ในแต่ละเดือนของธุรกิจ ส่วนใหญ่มากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไป จำนวน 4 ราย อยู่ในระหว่าง 100,001 – 500,000 บาท จำนวน 2 ราย และอื่น ๆ ซึ่งเป็นการเก็บค่าใช้จ่าขงปลายทาง (ณ ตัวแทนจำหน่าย) จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาคที่จ้างขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ภูมิภาค	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพมหานคร	7 ราย	100.00
ภาคกลาง	7 ราย	100.00
ภาคเหนือ	7 ราย	100.00
ภาคใต้	7 ราย	100.00
ภาคอีสาน	7 ราย	100.00
ภาคตะวันออก	7 ราย	100.00
ภาคตะวันตก	5 ราย	71.43
อื่น ๆ	1 ราย	14.29

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกราย มีการจ้างบริษัทขนส่งรถยนต์ไปส่งยังภูมิภาคปลายทาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคอีสาน และตะวันออก คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ราย มีการจ้างขนส่งไปยังภาคตะวันตก คิดเป็นร้อยละ 71.43 และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย จ้างขนส่งไปที่ อื่น ๆ คือ ทำเรือแหลมฉบัง ทำเรือกรุงเทพ และ ต่างประเทศ (ที่ติดกับประเทศไทย) คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนตัวแทนจำหน่ายในแต่ละภูมิภาคที่เป็นสถานที่ปลายทางในการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก

ภูมิภาค	จำนวนตัวแทนจำหน่าย
กรุงเทพมหานคร	281
ภาคกลาง	139
ภาคเหนือ	151
ภาคใต้	129
ภาคอีสาน	158
ภาคตะวันออก	73
ภาคตะวันตก	25
อื่น ๆ	6
รวม	962

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่าตัวแทนจำหน่ายของค่ายรถยนต์ค่ายหลักของประเทศ อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มากเป็นอันดับหนึ่ง 281 แห่ง รองลงมา ได้แก่ ภาคอีสาน 158 แห่ง ภาคเหนือ 151 แห่ง ภาคกลาง 138 แห่ง ภาคใต้ 129 แห่ง ภาคตะวันออก 73 แห่ง ภาคตะวันตก 25 แห่ง และ อื่น ๆ ได้แก่ ส่งออกต่างประเทศ 6 ประเทศ เช่น ลาว พม่า สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุก ในแต่ละช่วงเวลาในแต่ละเดือน

ช่วงเวลาโดยประมาณที่ใช้บริการขนส่งในแต่ละเดือน	จำนวน
วันที่ 1 – 10 ของเดือน	- ราย
วันที่ 11 – 20 ของเดือน	1 ราย
วันที่ 21 – 31 ของเดือน	3 ราย
อื่น ๆ	3 ราย
รวม	7 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยส่วนใหญ่ อยู่ในระหว่างวันที่ 21-31 ของเดือน และ อื่น ๆ เช่น ไม่นั่นเอง แล้วแต่คำสั่งซื้อของลูกค้า และ ประมาณวันที่ 5-31 ของเดือน ในจำนวนที่เท่ากัน จำนวน 3 ราย และใช้บริการอยู่ในช่วงวันที่ 11 – 20 ของเดือน จำนวน 1 ราย จากทั้งหมด 7 ราย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการ บริษัทขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

บริษัทขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกที่ ใช้บริการ	การใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุกกับบริษัทขนส่ง ส่งแต่ละราย		
	ไม่เคยใช้บริการ	ใช้บริการเป็น บางครั้ง	ใช้บริการเป็น ประจำ
AUTO CARRIAGE CO.,LTD	6 (85.7%)	1 (14.3%)	- -
AUTO CONTAINNER CO.,LTD	6 (85.7%)	1 (14.3%)	- -
AUTO TRANSPORT CO.,LTD	5 (71.4%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)
K LINE CO.,LTD	5 (71.4%)	1 (14.3%)	1 (14.3%)
LESCHACO (THAILAND) LTD.	2 (28.6%)	1 (14.3%)	4 (57.1%)
NATION WRITE CO.,LTD	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
NISSAN TRANSPORT CO.,LTD	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
NNN TRANSPORT CO.,LTD	7 (100.0%)	- -	- -
PACIFIC SWITCH CO.,LTD	7 (100.0%)	- -	- -
RUAMKIJ CAR CARRIAGE LTD.	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
TOYOTA TRANSPORT CO.,LTD	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้ บริการบริษัทขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุก (ต่อ)

บริษัทขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุกที่ ใช้บริการ	การใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุกกับบริษัท ขนส่งแต่ละราย		
	ไม่เคยใช้บริการ	ใช้บริการเป็น บางครั้ง	ใช้บริการเป็น ประจำ
VEHICEL CO.,LTD.	3 (42.9%)	1 (14.2%)	3 (42.9%)
YANSIAM CO.,LTD	6 (85.7%)	1 (14.3%)	- -
ANI LOGISTIC	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
SHUTTERN TRANSPORT LTD.	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
ISUZU TRANSPORT LTD.	5 (71.4%)	- -	2 (28.6%)
VELLO TRANSPORT CO.,LTD	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)
2W LTD.	6 (85.7%)	- -	1 (14.3%)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ราย ใช้บริการขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุกเป็นประจำกับ LESCHACO (THAILAND) LTD. จำนวน 3 ราย ใช้บริการเป็นประจำกับ VEHICAL CO.,LTD. และจำนวน 2 ราย ใช้บริการเป็นประจำกับ ISUZU TRANSPORT LTD.

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ประสิทธิภาพและการให้บริการ	-	-	-	4	3	3.43	ลำดับ ที่ 3
	-	-	-	57.1%	42.9%	มาก	
มีระบบและนโยบายการทำงาน ที่ได้มาตรฐาน (ISO)	-	-	4	3	-	2.43	ลำดับ ที่ 7
	-	-	57.1%	42.9%	-	น้อย	
ปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ	-	-	-	7	-	3.00	ลำดับ ที่ 5
	-	-	-	100%	-	มาก	
มีจำนวนรถบรรทุกเพียงพอให้ บริการ	-	-	-	4	3	3.43	ลำดับ ที่ 3
	-	-	-	57.1%	42.9%	มาก	
มีรถบรรทุกให้เลือกหลายขนาด	-	-	4	2	1	2.57	ลำดับ ที่ 6
	-	-	57.1%	28.6%	14.3%	มาก	
สภาพของรถบรรทุก	-	-	-	4	3	3.43	ลำดับ ที่ 3
	-	-	-	57.1%	42.9%	มาก	
ความชำนาญในการลำเลียงรถ ยนต์ขึ้น/ลง	-	-	-	2	5	3.71	ลำดับ ที่ 2
	-	-	-	28.6%	71.4%	มากที่สุด	
สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทาง สมบูรณ์/ไม่เสียหาย	-	-	-	1	6	3.86	ลำดับ ที่ 1
	-	-	-	14.3%	85.7%	มากที่สุด	
มีการประกันความเสียหาย และ ชดเชยค่าเสียหาย	-	-	-	5	2	3.29	ลำดับ ที่ 4
	-	-	-	71.4%	28.6%	มาก	
อื่น ๆ	6	-	-	1	-	0.43	ลำดับ ที่ 8
	85.7%	-	-	14.3%	-	ไม่มีผล	
						รวม	2.96 = มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,
2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.96) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก
คือสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางจะต้องสมบูรณ์ไม่เสียหาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับรองลงมาคือ
ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้นและลง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 และประสิทธิภาพและการให้
บริการ จำนวนรถบรรทุกมีเพียงพอให้บริการ และสภาพรถบรรทุกของบริษัทขนส่ง ในจำนวนที่
เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้
บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านราคา	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความ หมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ราคาค่าบริการต่อเที่ยว	-	-	1	4	2	3.14	ลำดับ ที่ 1
	-	-	14.3%	57.1%	28.6%	มาก	
ให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อ เที่ยว/ต่อเดือน	-	1	3	3	-	2.29	ลำดับ ที่ 3
	-	14.3%	42.9%	42.9%	-	น้อย	
ค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่าย อื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้อง จ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่ม	-	-	1	5	1	3.00	ลำดับ ที่ 2
	-	-	14.3%	71.4%	14.3%	มาก	
การให้ส่วนลดเมื่อมีการให้ สัญญาหรือทำผิดเงื่อนไข	-	1	4	1	1	2.29	ลำดับ ที่ 3
	-	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	น้อย	
การให้เครดิต	-	-	1	5	1	3.00	ลำดับ ที่ 2
	-	-	14.3%	71.4%	14.3%	มาก	
อื่น ๆ	6	-	-	-	1	0.57	ลำดับ ที่ 4
	85.7%	-	-	-	14.3%	ไม่มีผล	
						รวม	2.38 = มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,

2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา มี
ค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.38) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ราคาค่าบริการต่อ
เที่ยว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อันดับรองลงมา ได้แก่ ค่าบริการขนส่งคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้วโดยที่ไม่
ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่มเติม และการให้เครดิตในการชำระเงิน ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย
3.00 และการให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน และการให้ส่วนลดเมื่อมีการให้สัญญา หรือ
ทำผิดเงื่อนไข ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านสถานที่	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	-	-	2	4	1	2.86	ลำดับที่ 2
	-	-	28.6%	57.1%	14.3%	มาก	
สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ	-	-	-	1	6	3.86	ลำดับที่ 1
	-	-	-	14.3%	85.7%	มากที่สุด	
มีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ	-	-	3	3	1	2.71	ลำดับที่ 3
	-	-	42.9%	42.9%	14.2%	มาก	
เวลา เปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง	-	-	1	6	-	2.86	ลำดับที่ 2
	-	-	14.3%	85.7%	-	มาก	
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
						รวม	2.46 = มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.46) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งทุกสถานที่ตามที่บริษัทต้องการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 อันดับรองลงมาได้แก่ มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และ เวลาเปิด/ปิดของบริษัท ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86 และ การมีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
มีส่วนลดให้ เมื่อยอดการใช้บริการถึงกำหนด	1 14.3%	- -	4 57.1%	1 14.3%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับที่ 2
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	1 14.3%	- -	4 57.1%	2 28.6%	- -	2.00 น้อย	ลำดับที่ 3
การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ	- -	1 14.2%	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	2.71 มาก	ลำดับที่ 1
การมีของขวัญ ของรางวัลในโอกาสพิเศษ	3 42.9%	1 14.2%	3 42.9%	- -	- -	1.00 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 4
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
						รวม 1.57 = มีผลน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (1.57) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71 อันดับรองลงมาได้แก่ การมีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการถึงกำหนด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 และการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00

All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ	-	-	-	3	4	3.57	ลำดับที่ 1
	-	-	-	42.9%	57.1%	มากที่สุด	
พนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ	-	-	-	3	4	3.57	ลำดับที่ 1
	-	-	-	42.9%	57.1%	มากที่สุด	
พนักงานขับรถขนส่งมีความน่าเชื่อถือ	-	-	-	6	1	3.14	ลำดับที่ 4
	-	-	-	85.7%	14.3%	มาก	
พนักงานให้บริการมีอริยาศัยคิมนุษยสัมพันธ์	-	-	-	5	2	3.29	ลำดับที่ 3
	-	-	-	71.4%	28.6%	มาก	
พนักงานให้บริการมีความรับผิดชอบติดตามงานได้รวดเร็ว	-	-	1	4	2	3.14	ลำดับที่ 4
	-	-	14.3%	57.1%	28.6%	มาก	
พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	-	-	1	2	4	3.43	ลำดับที่ 2
	-	-	14.3%	28.6%	57.1%	มาก	
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
						รวม	2.88 = มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.88) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ และพนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อันดับรองลงมาได้แก่ พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และพนักงานให้บริการมีอริยาศัย มนุษย์สัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.29

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
การติดต่อ สั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน	-	-	-	4	3	3.43	ลำดับที่ 2
	-	-	-	57.1%	42.9%	มาก	
การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน	-	-	-	3	4	3.57	ลำดับที่ 1
	-	-	-	42.9%	57.1%	มากที่สุด	
การส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด	-	-	-	3	4	3.57	ลำดับที่ 1
	-	-	-	42.9%	57.1%	มากที่สุด	
สามารถส่งรถยนต์ได้ถูกบุคคล/สถานที่	-	-	1	2	4	3.43	ลำดับที่ 2
	-	-	14.3%	28.6%	57.1%	มาก	
เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	-	-	1	6	-	2.86	ลำดับที่ 3
	-	-	14.3%	85.7%	-	มาก	
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
						รวม	2.81=มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.81) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน และการส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อันดับรองลงมาได้แก่ การติดต่อสั่งงานสามารถทำได้รวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน และสามารถส่งรถยนต์ได้ถูกบุคคล/สถานที่ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และ เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก มีความยืดหยุ่น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
บริษัทขนส่งมีชื่อเสียง	-	-	2	5	-	2.71	ลำดับที่ 3
	-	-	28.6%	71.4%	-	มาก	
บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง	-	-	-	2	5	3.71	ลำดับที่ 1
	-	-	-	28.6%	71.4%	มากที่สุด	
สถานที่ทำงานกว้างขวาง มีการตกแต่งทันสมัย	1	-	3	3	-	2.14	ลำดับที่ 4
	14.2%	-	42.9%	42.9%	-	น้อย	
มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย	-	-	1	6	-	2.86	ลำดับที่ 2
	-	-	14.3%	85.7%	-	มาก	
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์	-	-	2	4	1	2.86	ลำดับที่ 2
	-	-	28.6%	57.1%	14.3%	มาก	
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
						รวม	2.38=มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,

2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.38) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 อันดับรองลงมาได้แก่ มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.86 และ บริษัทขนส่งมีชื่อเสียง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมต่อการเลือกใช้บริการ
ธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของ การตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย ความ หมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มีผล	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ความต้องการของผู้บริโภค เพิ่มขึ้น	- -	- -	1 14.3%	- -	6 85.7%	2.86 มาก	ลำดับ ที่ 1
ภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น	- -	- -	2 28.6%	5 71.4%	- -	2.71 มาก	ลำดับ ที่ 2
การจำกัดเวลาวิ่งของรถ บรรทุก	1 14.2%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 3
การควบคุมการบรรทุกน้ำ หนักเกินของรัฐบาล	1 14.3%	- -	4 57.1%	1 14.3%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 4
ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่า ขนส่งเพิ่มขึ้น	- -	- -	3 42.8%	2 28.6%	2 28.6%	2.86 มาก	ลำดับ ที่ 1
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	- -	1 14.3%	4 57.1%	1 14.3%	1 14.3%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 3
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
						รวม 2.16=มีผลน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,

2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม
มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.16) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความต้องการของ
ผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น และราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็น
ค่าเฉลี่ย 2.86 อันดับรองลงมาได้แก่ สภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71 และ การจำกัดเวลา
วิ่งของรถบรรทุก และ การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กรต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยภายในองค์กร	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
โครงสร้างของบริษัทขนส่งมีการแยกหน้าที่งานของพนักงานอย่างชัดเจน	-	-	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	3.00 มาก	ลำดับที่ 2
ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน	-	-	1 14.2%	3 42.9%	3 42.9%	3.29 มาก	ลำดับที่ 1
งบประมาณการขนส่ง	1 14.3%	-	1 14.3%	5 71.4%	-	2.43 น้อย	ลำดับที่ 4
นโยบายของบริษัทยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้	-	1 14.3%	1 14.3%	4 57.1%	1 14.3%	2.71 มาก	ลำดับที่ 3
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
						รวม 2.29=มีผลน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.29) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.29 อันดับรองลงมาได้แก่ โครงสร้างของบริษัทขนส่งมีการแยกหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00 และ นโยบายของบริษัทยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยระหว่างบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยระหว่างบุคคล	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ความชอบ พอใจส่วนตัว	-	2	4	-	1	2.00	ลำดับที่ 3
	-	28.6%	57.1%	-	14.3%	มาก	
การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย	1	1	1	3	1	2.29	ลำดับที่ 2
	14.3%	14.3%	14.3%	42.8%	14.3%	มาก	
คำชักชวน และแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	-	-	4	2	1	2.57	ลำดับที่ 1
	-	-	57.1%	28.6%	14.3%	มาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
						รวม	1.71=มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (1.71) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ คำชักชวน และคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.57 อันดับรองลงมาได้แก่ การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29 และ ความชอบ พอใจส่วนตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ที่มีผลต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ประสิทธิภาพของพนักงาน	-	-	-	4	3	3.43	ลำดับที่ 2
	-	-	-	57.1%	42.9%	มาก	
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	-	-	-	5	2	3.29	ลำดับที่ 3
	-	-	-	71.4%	28.6%	มาก	
เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง	-	-	-	3	4	3.57	ลำดับที่ 1
	-	-	-	42.9%	57.1%	มากที่สุด	
อื่นๆ	6	-	-	1	-	0.43	ลำดับที่ 4
	85.7%	-	-	14.3%	-	ไม่มีผล	
						รวม	2.68=มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.68) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อันดับรองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพของพนักงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 และ มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.29

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่งรถยนต์	1 14.3%	1 14.3%	1 14.3%	4 57.1%	-	2.14 น้อย	ลำดับที่ 2
การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	-	1 14.3%	1 14.3%	5 71.4%	-	2.57 มาก	ลำดับที่ 1
การเลือกใช้บริการตามคู่แข่ง	2 28.6%	2 28.6%	3 42.8%	-	-	1.14 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 3
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
						รวม 1.46=มีผลน้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยที่สุด (1.46) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดทำการของบริษัทขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.57 อันดับรองลงมาได้แก่ ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 และ การเลือกใช้บริการตามคู่แข่งอันดับ 3 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.14

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยที่มีผลต่อบริการเสริมต่อการเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

บริการเสริมที่ต้องการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีผล	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
การประกันความเสียหายตามมูลค่ารถยนต์	1 14.2%	- -	- -	3 42.9%	3 42.9%	3.00 มาก	ลำดับที่ 3
การให้บริการโกดังเก็บรถยนต์ชั่วคราว	- -	- -	3 42.8%	2 28.6%	2 28.6%	2.86 มาก	ลำดับที่ 4
การรอตรวจสภาพรถยนต์เมื่อรถยนต์ถึงปลายทาง	- -	- -	- -	3 42.9%	4 57.1%	3.57 มากที่สุด	ลำดับที่ 2
การให้บริการครบวงจร ส่งรถ ตรวจสภาพรถ นำรถไปเคลมประกัน (ถ้าเสียหาย) ทำความสะอาด ดูแลรถยนต์	- -	- -	- -	2 28.6%	5 71.4%	3.71 มากที่สุด	ลำดับที่ 1
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
รวม						2.63=มีผลมาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,

2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อความต้องการบริการเสริมเพิ่ม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.63) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการครบวงจร เช่น ส่งรถยนต์ ตรวจสภาพรถยนต์ นำรถไปเคลมประกัน (ถ้าเสียหาย) ทำความสะอาด ดูแลรถยนต์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 อันดับรองลงมาได้แก่ การรอตรวจสภาพรถยนต์เมื่อรถยนต์ถึงปลายทาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 และการประกันความเสียหายตามมูลค่ารถยนต์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ผลิต หรือ ผู้นำเข้า หรือ ผู้ประกอบ รถยนต์รายใหญ่ของประเทศ พบจากการเลือกใช้บริการขนส่งรถยนต์โดยรถบรรทุก ในเขตกรุงเทพมหานคร ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา ที่พบจากปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ โดยรถบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ประสิทธิภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน	- -	2 28.6%	2 28.6%	3 42.8%	- -	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 2
มีระบบการทำงานและนโยบายการทำงานไม่ได้มาตรฐาน	1 14.3%	1 14.3%	3 42.8%	2 28.6%	- -	1.86 น้อย	ลำดับ ที่ 4
ไม่มีการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ	- -	3 42.8%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 2
มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ	- -	2 28.6%	2 28.6%	3 42.8%	- -	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 2
ขนาดของรถบรรทุกไม่หลากหลาย	1 14.3%	- -	5 71.4%	1 14.3%	- -	1.86 น้อย	ลำดับ ที่ 4
สภาพรถบรรทุกเก่า และชำรุด	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%	3 42.8%	- -	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 3
ไม่มีความชำนาญ ในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง	1 14.3%	- -	3 42.8%	2 28.6%	1 14.3%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 1
สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่สมบูรณ์/เสียหาย	1 14.3%	3 42.8%	- -	1 14.3%	2 28.6%	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 3
การชดเชยค่าเสียหายของรถยนต์ไม่เป็นไปตามข้อตกลง	3 42.8%	1 14.3%	- -	1 14.3%	2 28.6%	1.71 น้อย	ลำดับ ที่ 5
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
รวม						1.81 = ความสำคัญน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจาก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อย (1.81) โดยปัจจัยย่อยของ ปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือพนักงานไม่มีความชำนาญในการดำเนินธุรกิจ/ลง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29 อันดับรองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน ไม่มีการ ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และจำนวนรถบรรทุกไม่เพียงพอในการให้บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 และ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทาง ไม่สมบูรณ์/เสียหาย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา	จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความ หมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง	1 14.2%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 1
ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะสม เที่ยว/ต่อเดือน	- -	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	- -	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 2
มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มจากอัตราค่าบริการขนส่ง	1 14.3%	- -	3 42.8%	2 28.6%	1 14.3%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 1
ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการ ทำผิดสัญญาหรือผิดเงื่อนไข	1 14.3%	2 28.6%	3 42.8%	1 14.3%	- -	1.57 น้อย	ลำดับ ที่ 3
ไม่ให้เครดิตในการชำระเงิน	5 71.4%	- -	2 28.6%	- -	- -	0.57 น้อยที่สุด	ลำดับ ที่ 4
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
					รวม	1.45 = ความสำคัญ น้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย,
2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบ จากปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.45) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง และมีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มจากอัตราค่า บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29 อันดับรองลงมาได้แก่ การไม่ให้อัตราพิเศษเหมาะ จ่ายต่อเที่ยว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00 และ การไม่ให้ส่วนลดเมื่อมีการผิดสัญญา หรือผิดเงื่อนไข คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 1.57

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในระดับของปัญหา ที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านสถานที่	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความ หมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
การติดต่อกับบริษัทขนส่งไม่ สะดวก ติดต่อยาก	2 28.6%	1 14.2%	2 28.6%	2 28.6%	- -	1.57 น้อย	ลำดับ ที่ 2
ให้บริการขนส่งเฉพาะบาง แห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค)	2 28.6%	- -	2 28.6%	1 14.2%	2 28.6%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 1
ไม่มีโกดังให้บริการเก็บรถ ยนต์	2 28.6%	- -	4 57.1%	1 14.3%	- -	1.57 น้อย	ลำดับ ที่ 2
เวลาเปิด ปิด ทำการของ บริษัท	3 42.9%	- -	3 42.9%	- -	1 14.2%	1.43 น้อยที่สุด	ลำดับ ที่ 3
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
รวม						1.34 = ความสำคัญ น้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย,
2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจาก การใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.34) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ บริษัทขนส่งให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 อันดับรองลงมาได้แก่ การติดต่อกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก ติดต่อยาก และ ไม่มีโกดังเก็บ รถยนต์ไว้ให้บริการ ในอัตราที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.57 และ เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.43

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด จากการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารครบทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับให้ ส่วนลดพิเศษ	3 42.9%	- -	3 42.9%	1 14.2%	- -	1.29 น้อยที่สุด	ลำดับ ที่ 3
ไม่มีการโฆษณา ประชา สัมพันธ์	1 14.3%	1 14.3%	4 57.1%	1 14.2%	- -	1.71 น้อย	ลำดับ ที่ 2
ไม่ให้การสนับสนุนงานของ บริษัทในกรณีที่ร้องขอ	2 28.6%	1 14.3%	- -	4 57.1%	- -	1.86 น้อย	ลำดับ ที่ 1
ไม่มีของขวัญ ของรางวัลใน โอกาสพิเศษ	3 42.8%	2 28.6%	2 28.6%	- -	- -	0.86 น้อยที่สุด	ลำดับ ที่ 4
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
						รวม 1.14 = ความสำคัญ น้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย,
2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.14) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ การที่บริษัทขนส่ง ไม่ให้การสนับสนุนงานในกรณีที่ร้องขอ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.86 อันดับรองลงมาได้แก่ การไม่มีโฆษณา ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.71 และ ไม่มีการตั้งเป้า สำหรับการให้ส่วนลดพิเศษ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.29

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านบุคคล	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน	1 14.2%	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 2
พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ	- -	3 42.8%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 1
พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ	- -	3 42.8%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 1
พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	- -	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	- -	1.86 น้อย	ลำดับ ที่ 3
พนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ตามงาน	1 14.2%	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 1
พนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือแก้ปัญหาได้ล่าช้า	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2 28.6%	1 14.3%	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 2
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
					รวม	1.76=ความสำคัญ น้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.76) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่ง ขาดความรับผิดชอบ พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ และพนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ตามงาน ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 อันดับรองลงมาได้แก่ พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00 และ พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.86

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
การติดต่อ สั่งงานทำได้ล่าช้าซ้ำซ้อน	- -	2 28.6%	2 28.6%	3 42.8%	- -	2.14 น้อย	ลำดับที่ 1
การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการตามงาน	1 14.3%	3 42.8%	- -	1 14.3%	2 28.6%	2.00 น้อย	ลำดับที่ 2
การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด	- -	3 42.9%	1 14.2%	3 42.9%	- -	2.00 น้อย	ลำดับที่ 2
การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่	1 14.2%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%	1 14.3%	1.86 น้อย	ลำดับที่ 3
เงื่อนไขในสัญญายุ่งยากและไม่ ชัดหยุ่น	1 14.2%	3 42.9%	1 14.3%	2 28.6%	- -	1.57 น้อย	ลำดับที่ 4
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	-
รวม						1.60=ความสำคัญน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อย (1.60) โดยมีปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ซ้ำซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 อันดับรองลงมาได้แก่ การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการตามงาน และ การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00 และ การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/ สถานที่ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.86

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากจากปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
บริษัทขนส่งไม่มีชื่อเสียง	3 42.9%	1 14.2%	3 42.9%	- -	- -	1.00 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 3
บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	- -	1 14.2%	1.43 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 2
สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่งแออัด ไม่ทันสมัย	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	- -	- -	1.43 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 2
มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	- -	- -	2.00 น้อย	ลำดับที่ 1
พนักงานของบริษัทขนส่งแต่งกายไม่เรียบร้อย	1 14.3%	3 42.8%	2 28.6%	1 14.3%	- -	1.43 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 2
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
						รวม 1.21=ความสำคัญน้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.21) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00 อันดับรองลงมาได้แก่ บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่ง แออัด ไม่ทันสมัย และพนักงานบริษัทขนส่งแต่งกายไม่เรียบร้อย ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.43 และ บริษัทขนส่งไม่มีชื่อเสียง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.00

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความหมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ความต้องการซื้อของตลาดไม่ สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้	- -	1 14.2%	3 42.9%	3 42.9%	- -	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 2
ภาวะเศรษฐกิจถดถอย ทำให้ บริษัทต้องเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่าย	- -	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	- -	2.00 น้อย	ลำดับ ที่ 4
การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก	1 14.2%	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 3
การจำกัดน้ำหนักรถบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวน เที่ยวในการให้บริการ	1 14.3%	1 14.3%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.3%	2.14 น้อย	ลำดับ ที่ 3
การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน	- -	1 14.3%	1 14.3%	5 71.4%	- -	2.57 มาก	ลำดับ ที่ 1
อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น	- -	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	1 14.2%	2.29 น้อย	ลำดับ ที่ 2
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
						รวม 1.92=ความสำคัญ น้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อย (1.92) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือ การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.57 อันดับรองลงมาได้แก่ ความต้องการของตลาดไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้ และอัตราดอกเบี้ยสูง ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.29 และ การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก และการจำกัดน้ำหนักรถบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวนเที่ยวในการให้บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร ในการให้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยภายใน องค์กร	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ของปัญหา					ค่าเฉลี่ย ความ หมาย	ลำดับ ที่
	ไม่มี ปัญหา	น้อยที่ สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซ้ำ ซ้อน	- -	3 42.8%	2 28.6%	2 28.6%	- -	1.86 น้อย	ลำดับ ที่ 1
ขั้นตอนการอนุมัติ สิ่งการ หลายขั้นตอน	1 14.3%	2 28.5%	3 42.9%	1 14.3%	- -	1.57 น้อย	ลำดับ ที่ 3
การเลือกใช้บริการขนส่ง ถูก จำกัดด้วยงบประมาณ	- -	3 42.9%	3 42.9%	1 14.2%	- -	1.71 น้อย	ลำดับ ที่ 2
นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับ สถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	1 14.3%	1 14.3%	4 57.1%	1 14.3%	- -	1.71 น้อย	ลำดับ ที่ 2
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
รวม						1.37=ความสำคัญ น้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด,

1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.37) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ค่าเฉลี่ยอันดับแรก คือ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซ้ำซ้อน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.86 อันดับรองลงมา ได้แก่ การเลือกใช้บริการขนส่งถูกจำกัดด้วยงบประมาณ และนโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.71 และ ขั้นตอนในการอนุมัติ สิ่งการหลายขั้นตอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.57

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล ในการใช้ บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล	จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน	1 14.2%	2 28.6%	2 28.6%	2 28.6%	- -	1.71 น้อย	ลำดับที่ 2
ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ	- -	- -	6 85.7%	1 14.3%	- -	2.14 น้อย	ลำดับที่ 1
อื่นๆ	- -	- -	- -	- -	- -	-	-
รวม						1.29=ความสำคัญน้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาจากปัจจัยระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (1.29) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้เคยใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 อันดับรองลงมา คือ อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.71

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล	จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ	-	4	2	1	-	2.00	ลำดับที่ 2
	-	57.1%	28.6%	14.3%	-	น้อย	
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	-	4	1	1	1	1.86	ลำดับที่ 3
	-	57.1%	14.3%	14.3%	14.3%	น้อย	
พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญและความรับผิดชอบ	-	3	1	2	1	2.14	ลำดับที่ 1
	-	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%	น้อย	
อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
					รวม	1.50=ความสำคัญน้อย	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด,

1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาจากปัจจัยเฉพาะบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อย (1.50) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญและความรับผิดชอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14 อันดับรองลงมาได้แก่ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.86

All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ในแต่ละระดับของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์โดยสารบรรทุก

ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ	จำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับของปัญหา					ค่าเฉลี่ยความหมาย	ลำดับที่
	ไม่มีปัญหา	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด		
บริษัทขนส่งไม่มั่นคงทางการเงิน	2 28.6%	2 28.6%	3 42.8%	- -	- -	1.14 น้อยที่สุด	ลำดับที่ 2
การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	1 14.3%	3 42.8%	2 28.6%	1 14.3%	- -	1.43 น้อย	ลำดับที่ 1
อื่น ๆ	- -	- -	- -	- -	- -	-	-
รวม						0.86=ความสำคัญน้อยที่สุด	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=ความสำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ความสำคัญน้อย, 2.50-3.49=ความสำคัญมาก, 3.50-4.00=ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เกิดจากปัจจัยด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความสำคัญน้อยที่สุด (0.86) โดยปัจจัยย่อยของปัญหาที่ให้ความสำคัญ อันดับแรก คือการไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.43 อันดับรองลงมาคือ บริษัทขนส่งไม่มั่นคงทางการเงิน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.14

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ประสิทธิภาพและการให้บริการ	3.50 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.43 มีผลมาก
มีระบบและนโยบายการทำงานที่ได้มาตรฐาน (ISO)	3.00 มีผลมาก	2.20 มีผลน้อย	2.43 มีผลน้อย
ปรับปรุงพัฒนา การให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก
มีจำนวนรถบรรทุกเพียงพอให้บริการ	3.00 มีผลมาก	3.60 มีผลมากที่สุด	3.43 มีผลมาก
มีรถบรรทุกให้เลือกหลายขนาด	2.00 มีผลน้อย	2.80 มีผลมาก	2.57 มีผลมาก
สภาพของรถบรรทุก	3.00 มีผลมาก	3.60 มีผลมากที่สุด	3.43 มีผลมาก
ความชำนาญในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง	3.50 มีผลมากที่สุด	3.80 มีผลมากที่สุด	3.71 มีผลมากที่สุด
สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย	4.00 มีผลมากที่สุด	3.80 มีผลมากที่สุด	3.86 มีผลมากที่สุด
มีการประกันความเสียหาย และชดเชยค่าเสียหาย	3.00 มีผลมาก	3.40 มีผลมาก	3.29 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.60 มีผลน้อยที่สุด	0.43 ไม่มีผล
รวม	2.80 มีผลมาก	3.02 มีผลมาก	2.96 มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,
2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน
 ผลผลิตและและบริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป
 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลผลิตและบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.80)
 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่เสียหาย
 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัย
 ด้านผลผลิตและบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (3.02) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ
 อันดับแรก คือ ความชำนาญในการลำเลียงรถขึ้น/ลง และสภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางสมบูรณ์/ไม่
 เสียหาย ในจำนวนที่เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ราคาค่าบริการต่อเที่ยว	3.50 มีผลมากที่สุด	3.00 มีผลมาก	3.14 มีผลมาก
ให้ราคาพิเศษเหมาจ่ายต่อเที่ยว/ต่อเดือน	2.00 มีผลน้อย	2.40 มีผลน้อย	2.29 มีผลน้อย
ค่าบริการคิดรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายอื่นเพิ่ม	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก
การให้ส่วนลดเมื่อมีการให้สัญญาหรือทำผิดเงื่อนไข	1.50 มีผลน้อย	2.60 มีผลมาก	2.29 มีผลน้อย
การให้เครดิต	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก
อื่น ๆ	2.00 มีผลน้อย	0.00 ไม่มีผล	0.57 มีผลน้อยที่สุด
รวม	2.50 มีผลมาก	2.33 มีผลน้อย	2.38 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,
2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.50) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ ราคาค่าบริการต่อเที่ยว ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.33) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ราคาค่าบริการต่อเที่ยว การคิดค่าบริการรวมค่าใช้จ่ายอื่นแล้ว โดยที่บริษัทไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่ม และการให้เครดิต

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านสถานที่	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีช่องทางในการติดต่อหลายช่องทาง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต	2.50 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ	3.50 มีผลมากที่สุด	4.00 มีผลมากที่สุด	3.86 มีผลมากที่สุด
มีโกดังเก็บรถยนต์ให้บริการ	2.50 มีผลมาก	2.80 มีผลมาก	2.71 มีผลมาก
เวลา เปิด ปิด ทำการของบริษัทขนส่ง	3.00 มีผลมาก	2.80 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.30 มีผลน้อย	2.52 มีผลมาก	2.46 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่เฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.30) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ ส่วนผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.52) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ สามารถส่งรถยนต์ได้ทุกแห่งตามที่บริษัทต้องการ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงานของ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
มีส่วนลดให้ เมื่อขอการใช้บริการถึงกำหนด	2.00 มีผลน้อย	2.20 มีผลน้อย	2.14 มีผลน้อย
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ	2.00 มีผลน้อย	2.00 มีผลน้อย	2.00 มีผลน้อย
การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	2.00 มีผลน้อย	3.00 มีผลมาก	2.71 มีผลมาก
การมีของขวัญ ของรางวัลในโอกาสพิเศษ	0.50 มีผลน้อยที่สุด	1.20 มีผลน้อย	1.00 มีผลน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	1.30 มีผลน้อยที่สุด	1.68 มีผลน้อย	1.57 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยที่สุด (1.30) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การมีส่วนลดให้เมื่อขอใช้บริการถึงกำหนด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (1.68) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การเป็นผู้สนับสนุนงานตามที่บริษัทร้องขอ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ	3.50 มีผลมากที่สุด	4.00 มีผลมากที่สุด	3.57 มีผลมากที่สุด
พนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ	3.50 มีผลมากที่สุด	3.60 มีผลมากที่สุด	3.57 มีผลมากที่สุด
พนักงานขับรถขนส่งมีความน่าเชื่อถือ	3.00 มีผลมาก	3.20 มีผลมาก	3.14 มีผลมาก
พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี มนุษย์สัมพันธ์ดี	3.50 มีผลมากที่สุด	3.20 มีผลมาก	3.29 มีผลมาก
พนักงานให้บริการมีความรับผิดชอบ ติดตามงานได้รวดเร็ว	3.00 มีผลมาก	3.20 มีผลมาก	3.14 มีผลมาก
พนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.50 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.43 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.86 มีผลมาก	2.88 มีผลมาก	2.88 มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.86) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ พนักงานขับรถขนส่งมีความรับผิดชอบ พนักงานให้บริการมีอัธยาศัยดี มนุษย์สัมพันธ์ดี และพนักงานให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.88) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งมีความชำนาญในการขับรถ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การติดต่อ สั่งงานสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน	3.00 มีผลมาก	3.60 มีผลมากที่สุด	3.43 มีผลมาก
การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน	4.00 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.57 มีผลมากที่สุด
การส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.50 มีผลมากที่สุด	3.60 มีผลมากที่สุด	3.57 มีผลมากที่สุด
สามารถส่งรถยนต์ได้ถูกบุคคล/สถานที่	3.50 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.43 มีผลมาก
เงื่อนไขในสัญญาไม่ยุ่งยาก และมีความยืดหยุ่น	2.50 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.75 มีผลมาก	2.83 มีผลมาก	2.81 มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และติดตามงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.83) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงาน สามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และการส่งรถยนต์ตรงตามเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทขนส่งมีชื่อเสียง	2.50 มีผลมาก	2.80 มีผลมากที่สุด	2.71 มีผลมาก
บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง	3.00 มีผลมาก	4.00 มีผลมากที่สุด	3.71 มีผลมากที่สุด
สถานที่ทำงานกว้างขวาง มีการตกแต่งทันสมัย	2.50 มีผลมาก	2.00 มีผลน้อย	2.14 มีผลน้อย
มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	3.00 มีผลมาก	2.80 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีชุดยูนิฟอร์มเป็นเอกลักษณ์	2.50 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.25 มีผลน้อย	2.43 มีผลน้อย	2.38 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.25) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง และมีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่ทันสมัยในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ บริษัทขนส่งมีประสบการณ์ในการขนส่ง

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น	3.00 มีผลมาก	2.80 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
ภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น	3.00 มีผลมาก	2.60 มีผลมาก	2.71 มีผลมาก
การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก	3.00 มีผลมาก	2.00 มีผลน้อย	2.29 มีผลน้อย
การควบคุมการบรรทุกน้ำหนักเกินของรัฐบาล	3.00 มีผลมาก	1.80 มีผลน้อย	2.14 มีผลน้อย
ราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น	3.00 มีผลมาก	2.80 มีผลมาก	2.86 มีผลมาก
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย	1.50 มีผลน้อย	2.60 มีผลมาก	2.29 มีผลน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.36 มีผลน้อย	2.09 มีผลน้อย	2.16 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับมีผลน้อย (2.36) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น, ภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น, การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก, การควบคุมน้ำหนักเกินของรัฐบาล และราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มมากขึ้น ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.09) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ความต้องการของผู้บริโภคเพิ่มขึ้น และราคาน้ำมันเพิ่มสูงขึ้นทำให้ค่าขนส่งเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยภายในองค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัดสินใจเลือกให้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยภายในองค์กร	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
โครงสร้างของบริษัทขนส่ง มีการแยกหน้าที่งานของพนักงานอย่างชัดเจน	2.50 มีผลมาก	3.20 มีผลมาก	3.00 มีผลมาก
ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน	3.00 มีผลมาก	3.40 มีผลมาก	3.29 มีผลมาก
งบประมาณการขนส่ง	2.50 มีผลมาก	2.40 มีผลน้อย	2.43 มีผลน้อย
นโยบายของบริษัทยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้	3.00 มีผลมาก	2.60 มีผลมาก	2.71 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	2.20 มีผลน้อย	2.32 มีผลน้อย	2.29 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,
2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.20) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน และนโยบายของบริษัทยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยภายในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (2.32) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนการอนุมัติรวดเร็วไม่ต้องผ่านหลายขั้นตอน

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยระหว่างบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความชอบ พอใจส่วนตัว	1.50 มีผลน้อย	2.20 มีผลน้อย	2.00 มีผลน้อย
การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย	2.00 มีผลน้อย	2.40 มีผลน้อย	2.29 มีผลน้อย
คำชักชวน และแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	2.00 มีผลน้อย	2.80 มีผลมาก	2.57 มีผลมาก
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	1.37 มีผลน้อยที่สุด	1.85 มีผลน้อย	1.71 มีผลน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยที่สุด (1.37) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การมีอำนาจตามที่ได้รับมอบหมาย และคำชักชวน แนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยระหว่างบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (1.85) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ คำชักชวน แนะนำ จากผู้ที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย ขนส่ง/ กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ประสบการณ์ของพนักงาน	3.50 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.43 มีผลมาก
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.50 มีผลมากที่สุด	3.20 มีผลมาก	3.29 มีผลมาก
เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง	4.00 มีผลมากที่สุด	3.40 มีผลมาก	3.57 มีผลมากที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.60 มีผลน้อยที่สุด	0.43 ไม่มีผล
รวม	2.75 มีผลมาก	2.65 มีผลมาก	2.68 มีผลมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย, 2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเฉพาะบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลมาก (2.65) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ประสบการณ์ของพนักงาน และเจ้าหน้าที่ของบริษัทขนส่งมีความรับผิดชอบสูง ในจำนวนที่เท่ากัน

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านอื่น ๆ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย ขนส่ง/ กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความมั่นคงทางการเงินของบริษัทขนส่งรถยนต์	2.50 มีผลมาก	2.00 มีผลน้อย	2.14 มีผลน้อย
การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	3.00 มีผลมาก	2.40 มีผลน้อย	2.57 มีผลมาก
การเลือกใช้บริการตามคู่แข่งขั้น	1.00 มีผลน้อยที่สุด	1.20 มีผลน้อยที่สุด	1.14 มีผลน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล	0.00 ไม่มีผล
รวม	1.63 มีผลน้อย	1.40 มีผลน้อยที่สุด	1.46 มีผลน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่มีผล, 0.50-1.49=มีผลน้อยที่สุด, 1.50-2.49=มีผลน้อย,
2.50-3.49=มีผลมาก, 3.50-4.00=มีผลมากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ เฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อย (1.63) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีผลน้อยที่สุด (1.40) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การแจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย ของระดับความต้องการที่มีต่อบริการเสริมที่ควรให้บริการเพิ่มขึ้น ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

บริการเสริมที่ต้องการ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การประกันความเสียหายตามมูลค่ารถยนต์	1.50 ต้องการน้อย	3.60 ต้องการมากที่สุด	3.00 ต้องการมาก
การให้บริการติดตั้งเก็บรถยนต์ชั่วคราว	2.50 ต้องการมาก	3.00 ต้องการมาก	2.86 ต้องการมาก
การรอตรวจสอบสภาพรถยนต์ เมื่อรถยนต์ถึงปลายทาง	3.50 ต้องการมากที่สุด	3.60 ต้องการมากที่สุด	3.57 ต้องการมากที่สุด
การให้บริการครบวงจร ส่งรถ ตรวจสอบสภาพรถ นำรถไปเคลมประกัน (ถ้าเสียหาย) ทำความสะอาด ดูแลรถยนต์	3.00 ต้องการมาก	4.00 ต้องการมากที่สุด	3.71 ต้องการมากที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่ต้องการ	0.00 ไม่ต้องการ	0.00 ไม่ต้องการ
รวม	2.10 ต้องการน้อย	2.84 ต้องการมาก	2.63 ต้องการมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่ต้องการ, 0.50-1.49=ต้องการน้อยที่สุด, 1.50-2.49=ต้องการน้อย, 2.50-3.49=ต้องการมาก, 3.50-4.00=ต้องการมากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อบริการเสริมที่ควรเพิ่มเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อบริการเสริมที่ควรเพิ่มโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความต้องการน้อย (2.10) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การรอตรวจสอบสภาพรถเมื่อรถยนต์ถึงปลายทาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อบริการเสริมที่ควรเพิ่มจากผู้ประกอบการขนส่งโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมีความต้องการมาก (2.84) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การให้บริการครบวงจร ส่งรถ ตรวจสอบสภาพรถ นำรถไปเคลมประกัน (ถ้าเสียหาย) ทำความสะอาด ดูแลรถยนต์

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จําแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ประสิทธิภาพการให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
มีระบบการทำงานและนโยบายการทำงานไม่ได้มาตรฐาน	2.50 สำคัญมาก	1.60 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
ไม่มีการปรับปรุงพัฒนา การให้บริการ	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ	2.00 สำคัญน้อย	2.20 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
ขนาดของรถบรรทุกไม่หลากหลาย	2.00 สำคัญน้อย	1.80 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
สภาพรถบรรทุกเก่า และชำรุด	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
ไม่มีความชำนาญ ในการลำเลียงรถยนต์ขึ้น/ลง	3.00 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.29 สำคัญน้อย
สภาพรถยนต์เมื่อถึงปลายทางไม่สมบูรณ์/เสียหาย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย
การชดเชยค่าเสียหายของรถยนต์ไม่เป็นไปตามข้อตกลง	2.00 สำคัญน้อย	1.60 สำคัญน้อย	1.71 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	2.05 สำคัญน้อย	1.72 สำคัญน้อย	1.81 สำคัญน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.05) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ คือ ไม่มีความชำนาญในการลำเลียงรถขึ้น/ลง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.72) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ คือ มีรถบรรทุกไม่เพียงพอให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านราคา ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง	2.50 สำคัญมาก	2.20 สำคัญน้อย	2.29 สำคัญน้อย
ไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะสมต่อเที่ยว/ต่อเดือน	2.50 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่ม จากอัตราค่าบริการขนส่ง	2.50 สำคัญมาก	2.20 สำคัญน้อย	2.29 สำคัญน้อย
ไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำผิดสัญญาหรือผิดเงื่อนไข	2.50 สำคัญมาก	1.20 สำคัญน้อย	1.57 สำคัญน้อย
ไม่ให้เครดิตในการชำระเงิน	1.00 สำคัญน้อยที่สุด	0.40 ไม่สำคัญ	0.57 สำคัญน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.83 สำคัญน้อย	1.30 สำคัญน้อย	1.45 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.83) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง, การไม่ให้ราคาพิเศษเหมาะสมต่อเที่ยว/ต่อเดือน, มีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่ม จากอัตราค่าบริการขนส่ง และไม่มีการให้ส่วนลดเมื่อมีการทำผิดสัญญา หรือผิดเงื่อนไข ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.30) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับหนึ่ง คือ อัตราค่าบริการต่อเที่ยวสูง และมีการคิดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มจากอัตราค่าบริการขนส่ง

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านสถานที่	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การติดต่อกับบริษัทขนส่งไม่สะดวก ติดต่อยาก	2.00 สำคัญน้อย	1.40 สำคัญน้อยที่สุด	1.57 สำคัญน้อย
ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค)	3.00 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
ไม่มีโกดังให้บริการเก็บรถยนต์	2.50 สำคัญมาก	1.20 สำคัญน้อยที่สุด	1.57 สำคัญน้อย
เวลาเปิด ปิด ทำการของบริษัท	2.00 สำคัญน้อย	1.20 สำคัญน้อยที่สุด	1.43 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.90 สำคัญน้อย	1.12 สำคัญน้อยที่สุด	1.34 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่เฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.83) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค) ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านสถานที่โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (1.12) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ให้บริการขนส่งเฉพาะบางแห่ง (ไม่ทั่วทุกภูมิภาค)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับให้ส่วนลดพิเศษ	2.50 สำคัญมาก	0.80 สำคัญน้อยที่สุด	1.29 สำคัญน้อยที่สุด
ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์	2.50 สำคัญมาก	1.40 สำคัญน้อยที่สุด	1.71 สำคัญน้อย
ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทในกรณีที่ร้องขอ	2.00 สำคัญน้อย	1.80 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
ไม่มีของขวัญ ของรางวัล ในโอกาสพิเศษ	1.50 สำคัญน้อย	0.60 สำคัญน้อยที่สุด	0.86 สำคัญน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.70 สำคัญน้อย	0.92 สำคัญน้อยที่สุด	1.14 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49= ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.70) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่มีการตั้งเป้าสำหรับส่วนลด และไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยระดับน้อยที่สุด (0.92) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ให้การสนับสนุนงานของบริษัทในกรณีที่ร้องขอ

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคล ในการให้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาด้านปัจจัยด้านบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/ กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน	2.50 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.50 สำคัญมาก	1.60 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
พนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ตามงาน	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
พนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้หรือแก้ปัญหาได้ล่าช้า	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	2.07 สำคัญน้อย	1.63 สำคัญน้อย	1.76 สำคัญน้อย

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.07) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งไม่ชำนาญงาน พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และพนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบไม่ติดตามงาน ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.63) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความรับผิดชอบ พนักงานขับรถขนส่งขาดความน่าเชื่อถือ พนักงานให้บริการของบริษัทขนส่งขาดความรับผิดชอบ ไม่ติดตามงาน และพนักงานให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ หรือ แก้ไขปัญหาได้ล่าช้า ในจำนวนที่เท่ากัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
การให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการติดตามงาน	2.50 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
การส่งรถยนต์ช้ากว่ากำหนด	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
การส่งรถยนต์ไม่ถูกบุคคล/สถานที่	1.50 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
เงื่อนไขในสัญญายุ่งยาก และไม่ ชัดหยุ่น	2.00 สำคัญน้อย	1.40 สำคัญน้อย	1.57 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.75 สำคัญน้อย	1.53 สำคัญน้อย	1.60 สำคัญน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การติดต่อสั่งงานทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน และการให้บริการล่าช้ากว่ากำหนด ไม่มีการติดตามงาน ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (1.53) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การติดต่อสั่งงาน ทำได้ล่าช้า ช้าซ้อน การให้บริการช้ากว่ากำหนด และการส่งรถยนต์ส่งไม่ถูกบุคคล/สถานที่ ในจำนวนที่เท่ากัน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบ จากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทขนส่งไม่มีชื่อเสียง	2.00 สำคัญน้อย	0.60 สำคัญน้อยที่สุด	1.00 สำคัญน้อยที่สุด
บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง	2.50 สำคัญมาก	1.00 สำคัญน้อยที่สุด	1.43 สำคัญน้อยที่สุด
สถานที่ทำงานของบริษัทขนส่งแออัด ไม่ทันสมัย	2.00 สำคัญน้อย	1.20 สำคัญน้อยที่สุด	1.43 สำคัญน้อยที่สุด
มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ไม่ทันสมัย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
พนักงานของบริษัทขนส่งแต่งกายไม่เรียบร้อย	2.00 สำคัญน้อย	1.20 สำคัญน้อยที่สุด	1.43 สำคัญน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.75 สำคัญน้อย	1.00 สำคัญน้อยที่สุด	1.21 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.75) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญ คือ บริษัทขนส่งไม่มีประสิทธิภาพในการขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (1.00) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานไม่ทันสมัย

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยสิ่งแวดล้อม	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความต้องการซื้อของตลาดไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถวางแผนได้	2.50 สำคัญมาก	2.20 สำคัญน้อย	2.29 สำคัญน้อย
ภาวะเศรษฐกิจด้อย ทำให้บริษัทต้องเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่าย	2.50 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก	3.50 สำคัญมากที่สุด	1.60 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
การจำกัดน้ำหนักรถบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวนเที่ยวในการใช้บริการ	3.50 สำคัญมากที่สุด	1.60 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน	3.00 สำคัญมาก	2.40 สำคัญน้อย	2.57 สำคัญมาก
อัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น	2.00 สำคัญน้อย	2.40 สำคัญน้อย	2.28 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	2.43 สำคัญน้อย	1.71 สำคัญน้อย	1.92 สำคัญน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (2.43) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การจำกัดเวลาวิ่งของรถบรรทุก และการจำกัดน้ำหนักรถบรรทุกในการขนส่ง ทำให้ต้องเพิ่มจำนวนเที่ยวในการใช้บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.71) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การคิดค่าบริการเพิ่มเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงราคาน้ำมัน และอัตราดอกเบี้ยสูงขึ้น ทำให้ค่าขนส่งเพิ่มสูงขึ้น ในจำนวนที่เท่ากัน

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กร ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยภายในองค์กร	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซ้ำซ้อน	2.00 สำคัญน้อย	1.80 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
ขั้นตอนการอนุมัติ สั่งการหลายขั้นตอน	2.00 สำคัญน้อย	1.40 สำคัญน้อยที่สุด	1.57 สำคัญน้อย
การเลือกใช้บริการขนส่ง ถูกจำกัดด้วยงบประมาณ	2.00 สำคัญน้อย	1.60 สำคัญน้อย	1.71 สำคัญน้อย
นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.50 สำคัญมาก	1.40 สำคัญน้อย	1.71 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.70 สำคัญน้อย	1.24 สำคัญน้อยที่สุด	1.37 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กรเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.70) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ นโยบายของบริษัทไม่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยภายในองค์กรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (1.24) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ขั้นตอนการทำงานยุ่งยาก ซ้ำซ้อน

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยระหว่างบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน	2.00 สำคัญน้อย	1.60 สำคัญน้อย	1.71 สำคัญน้อย
ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ	2.00 สำคัญน้อย	2.20 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	1.33 สำคัญน้อยที่สุด	1.27 สำคัญน้อยที่สุด	1.29 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (1.33) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ อำนาจที่ได้รับมอบหมายไม่ชัดเจน และไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยระหว่างบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (1.27) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ ไม่ได้รับการบอกต่อจากผู้ที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคล ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ	2.50 สำคัญมาก	1.80 สำคัญน้อย	2.00 สำคัญน้อย
เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.50 สำคัญมาก	1.60 สำคัญน้อย	1.86 สำคัญน้อย
พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงาน และ ความรับผิดชอบ	2.50 สำคัญมาก	2.00 สำคัญน้อย	2.14 สำคัญน้อย
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.43 ไม่สำคัญ
รวม	1.87 สำคัญน้อย	1.35 สำคัญน้อยที่สุด	1.50 สำคัญน้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคลเฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคลโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (1.87) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงานและความรับผิดชอบ ในจำนวนที่เท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยเฉพาะบุคคลโดยรวม ในระดับน้อยที่สุด (1.35) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ พนักงานขับรถขนส่งขาดความชำนาญงาน และความรับผิดชอบ

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับความสำคัญของปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ ในการใช้บริการธุรกิจขนส่งรถยนต์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาจากปัจจัยด้านอื่น ๆ	ตำแหน่งงาน		
	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
บริษัทขนส่งไม่มั่นคงทางการเงิน	1.00 สำคัญน้อยที่สุด	1.20 สำคัญน้อยที่สุด	1.14 สำคัญน้อยที่สุด
การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง	1.50 สำคัญน้อย	1.40 สำคัญน้อยที่สุด	1.43 สำคัญน้อยที่สุด
อื่น ๆ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ	0.00 ไม่สำคัญ
รวม	0.83 สำคัญน้อยที่สุด	0.87 สำคัญน้อยที่สุด	0.86 สำคัญน้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49=ไม่สำคัญ, 0.50-1.49=สำคัญน้อยที่สุด, 1.50-2.49=สำคัญน้อย, 2.50-3.49=สำคัญมาก, 3.50-4.00=สำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ เฉลี่ยโดยรวมในระดับน้อยที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยอื่น ๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (0.83) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขนส่ง/กระจายสินค้า ให้ความสำคัญต่อปัญหาที่พบจากปัจจัยด้านอื่น ๆ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด (0.87) โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญอันดับแรก คือ การไม่แจ้งล่วงหน้าวันหยุดบริการของบริษัทขนส่ง