

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการบริษัทเทอร์ออนไลน์เนชั่นแนลคาร์โก้จำกัดจังหวัด เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศ ภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการของตัวแทนขายระวางสินค้าบริษัทเทอร์ออนไลน์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 186 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และ ข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีอายุ 25-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประเภทธุรกิจของธุรกิจเป็นธุรกิจด้านบริการขนส่ง และประเภทบริการที่ใช้คือ ขนส่งสินค้าภายในประเทศ ประเภทของสิ่งที่ส่งคือ สิ่งของ/สินค้า และจำนวนใบขนส่งสินค้า (Air waybill) ในแต่ละครั้ง คือ จำนวน 1-3 ฉบับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งเป็นประเภทสิ่งของ/สินค้า มากที่สุดคือ พืชผักผลไม้และอาหารสด มากที่สุด โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งมากที่สุดคือ จำนวน 111-409 บาท และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าที่ส่งต่อครั้งโดยเฉลี่ย คือ จำนวนเงิน 500-1,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ คือ สะดวกรวดเร็ว และส่วนใหญ่ไม่มีการใช้บริการประเภทอื่นนอกจากบริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศที่ใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ที่มีการใช้บริการนอกจากที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ จะใช้บริการรถบรรทุก(ขนส่งเอกชน) และส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 9.00-12.00 น. โดยวันที่ใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศมากที่สุดคือ ไม่นานอน โดยมีความถี่ในการมาใช้บริการ เดือนละ 11-20 ครั้ง และส่วนใหญ่รู้จักบริษัทเทอร์ออนไลน์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด โดยการติดต่อด้วยตนเอง

**ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ  
บริษัทนอร์ทเทอรอน อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**

**2.1 ความคาดหวังต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทนอร์ทเทอรอน  
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่**

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ และ ด้านบุคคลหรือพนักงาน และมีความคาดหวังที่มี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอ  
ลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก  
คือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ รองลงมาคือ มีรถไปรับ/ส่งสินค้าจากบ้าน  
หรือที่สถานประกอบการ (Door to Door)

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การให้  
ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ รองลงมา คือ อัตรา  
ค่าบริการบรรจุหีบห่อ สิ่งของ

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้ง  
ของบริษัทสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้งทาง  
โทรศัพท์, แฟกซ์, อีเมล และอินเทอร์เน็ต

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก  
คือการประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา รองลงมา  
คือ การให้บริการสอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

**ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ  
พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับ  
บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2

อันดับแรกคือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอกับความต้องการของการใช้งานของผู้ใช้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของ ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รองลงมาคือ ออกเอกสาร การขนส่งอย่างถูกต้องรวดเร็ว

## 2.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ และด้านบุคคลหรือพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ รองลงมาคือ มีการประกันความเสียหายของสินค้าระหว่างขนส่งสินค้า

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับ ลูกค้ายรายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ รองลงมา คือราคาพิเศษสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์ไอทีอุปหรือสินค้าด้านเกษตร

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาทำการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (เปิด/ปิด)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การให้บริการสอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา

**ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ รองลงมาคือ พนักงานมีการให้บริการที่ถูกต้อง

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก คือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรกคือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รองลงมาคือ การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งอย่างถูกต้องชัดเจน

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ

**ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ สถานีปลายทางที่ส่งสินค้าได้มีน้อยเกินไป รองลงมาคือ จองที่ส่งสินค้าแล้วไม่สามารถส่งได้ตามที่จองไว้ และเกิดความเสียหายในการขนส่งสินค้าบ่อยครั้ง

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ ไม่มีการบอกราคาที่ชัดเจน รองลงมาคือ อัตราค่าขนส่งสินค้าภายในประเทศเปลี่ยนแปลงบ่อย และการชำระเงินด้วยเงินสดไม่สะดวก

**ด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ ข้อกำหนดระยะเวลาการส่งสินค้าแต่ละเที่ยวบินไม่สะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ (เช่น ต้องส่งล่วงหน้า 2 ชั่วโมง) รองลงมาคือ ไม่สะดวกในการติดต่อบริษัทกับบริษัทเทอร์เรอ อินเตอร์ เนชั่นเนล คาร์โก้ จำกัด ทั้งทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล และอินเทอร์เน็ต และสถานที่ตั้งไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อติดต่อส่งสินค้า

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ ไม่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเที่ยวบิน รองลงมาคือ ไม่ได้รับข่าวสารด้านราคาสำหรับสินค้าผลิตภัณฑ์ด้านเกษตรและสินค้าโอท็อป และไม่ได้รับแจ้งหรือได้รับข้อมูลค่าขนส่งถ้าข้ามเมื่อสอบถาม

ด้านบุคคลหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ พนักงานให้บริการล่าช้าไม่สะดวก และ ขาดการดูแลใส่ใจที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาคือ พนักงานให้บริการใช้วาจาไม่สุภาพในการให้บริการ และเกิดความเสียหายจากการให้บริการของพนักงาน

ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และป้ายและสัญลักษณ์ไม่เห็นชัด

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา 3 อันดับแรกคือ ไม่ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบิน รองลงมาคือ ข่าวสารล่าช้าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามตารางบิน และเกิดความเสียหายกับสินค้าเมื่อถึงผู้รับปลายทาง

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสิ่งของที่ส่ง

4.2 ความคาดหวังก่อนรับบริการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทนอร์ทเทิร์น อินเตอร์เนชั่นแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสิ่งของที่ส่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ มีรถไปรับ/ส่งสินค้าจากบ้านหรือที่สถานประกอบการ (Door to Door) รองลงมาคือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ จำนวนจังหวัดปลายทางที่สามารถส่งสินค้าทางอากาศ รองลงมาคือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ รองลงมาคือความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ อัตราค่าบริการบรรจุหีบห่อสิ่งของ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ อัตราค่าบริการรับและส่งถึงบ้านหรือสถานที่ประกอบการ รองลงมาคือ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ ราคาพิเศษสำหรับ



สินค้าผลิตภัณฑ์ไอทีออฟหรือสินค้าด้านเกษตร และการให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้งทาง โทรศัพท์, แฟกซ์, อีเมล และ อินเทอร์เน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือระยะเวลาทำการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (เปิด/ปิด)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา รองลงมาคือความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการสอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการสอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา

**ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การบริการด้วยความสุภาพ รองลงมาคือพนักงานมีเพียงพอในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้การบริการด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือพนักงานมีการให้บริการที่ถูกต้อง

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ กับความต้องการของการใช้งานของผู้ใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ กับความต้องการของการ

ใช้งานของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ และอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก ไม่ซับซ้อนต่อผู้ใช้บริการ รองลงมา คือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รองลงมาคือ การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งอย่างถูกต้องชัดเจน และออกเอกสารการขนส่งอย่างถูกต้องรวดเร็ว เท่ากัน

**4.2 ความพึงพอใจหลังรับบริการต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท นอร์ทเทิร์น อินเทอร์เน็ตเซ็นเตอร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทสิ่งของที่ส่ง**

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีรถไปรับ/ส่งสินค้าจากบ้านหรือที่สถานประกอบการ (Door to Door) รองลงมาคือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ รองลงมาคือ มีการประกันความเสียหายของสินค้านระหว่างขนส่งสินค้า

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากคือ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ รองลงมาคือความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางคือ อัตราค่าระวางสินค้าพิเศษ เช่น สัตว์มีชีวิต (Avi) สิ่งของมีค่า (Val) สินค้าอัตรา (Dgr)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ รองลงมาคือ ราคาพิเศษสำหรับบรรจุภัณฑ์ที่ส่งกลับคืน

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสิ่งของที่ส่งมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ระยะเวลาทำการให้บริการเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (เปิด/ปิด)

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการสอบถามราคากระวางและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา รองลงมาคือ การให้บริการสอบถามราคากระวางและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

**ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ รองลงมาคือ พนักงานมีการให้บริการที่ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทสิ่งของมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือการจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ อุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าเพียงพอต่อความต้องการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งของที่ส่งเป็นเอกสารมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง คือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง และให้บริการบรรจุหีบห่อด้วยความรวดเร็ว เท่ากัน รองลงมาคือ ออกเอกสารการขนส่งอย่างถูกต้องรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทสิ่งที่ส่งเป็นสิ่งของ/สินค้า มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง รองลงมาคือ การตรวจสอบข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งอย่างถูกต้องชัดเจน



ตารางที่ 58 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทเทอร์นอินเตอร์เนชั่นแนลการู้จักจัดจังหวัด  
เชียงใหม่ อันดับแรก จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ส่ง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ	
	เอกสาร	สิ่งของสินค้า	เอกสาร	สิ่งของ/สินค้า	
ค่านิยมหรือบริการ	มีลดไปปรับสิ่งสินค้าจากบ้านหรือที่ สถานประกอบการ	จำนวนจังหวัดปลายทางที่ส่งสินค้า ทางอากาศ	มีลดไปปรับ/ส่งสินค้าจากบ้านหรือที่ สถานประกอบการ	ความหลากหลายด้านบริการรับส่ง สินค้าทางอากาศ	
ด้านราคา	การให้ระยะเวลาชำระค่าระหว่างกับ ลูกค้ารายใหญ่ที่ให้บริการขนส่งเป็น ประจำ	อัตราค่าบริการและสิ่งส่งบ้านหรือ สถานที่ประกอบการ	การให้ระยะเวลาชำระค่าระหว่างกับ ลูกค้ารายใหญ่ที่ให้บริการขนส่งเป็น ประจำ	การให้ระยะเวลาชำระค่าระหว่างกับ ลูกค้ารายใหญ่ที่ให้บริการขนส่งเป็น ประจำ	
ด้านสถานที่	สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการ ติดต่อ	สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ	สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการ ติดต่อ	สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการ ติดต่อ	
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อ เพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและ การปรับราคา	การให้บริการสอบถามราคาและ สอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบินโดย คิดค่าใช้จ่าย	การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่ม หรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการ ปรับราคา	การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่ม หรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการ ปรับราคา	
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	พนักงานให้บริการด้วยความ สุภาพ	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	พนักงานให้บริการด้วยความ รวดเร็ว	
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	การจัดส่งบริเวณสถานที่ให้บริการ เหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับ ผู้ให้บริการ	มีสถานที่จอดรถเพียงพอความต้องการ ของ การใช้งานของผู้ให้บริการ	การจัดส่งบริเวณสถานที่ให้บริการ เหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับ ผู้ให้บริการ	การจัดส่งบริเวณสถานที่ให้บริการ เหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับ ผู้ให้บริการ	
ด้านกระบวนการ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวกไม่ ซับซ้อนต่อผู้ให้บริการ	ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของ ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง	ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของ สิ่งของผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง และให้บริการบรรจุหีบห่อด้วยความ รวดเร็ว	ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของ สิ่งของผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง	

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ บริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้จำกัด จังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษาใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งผลการศึกษาไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันต่อสัปดาห์

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ระยะเวลาชำระค่า ระวังกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการ มีความ พึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรกคือ การให้ระยะเวลาชำระค่าระวังกับลูกค้าราย ใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลัง สินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือค่าระวางขนส่งสินค้าพิเศษ

**ปัจจัยด้านสถานที่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่ตั้งของบริษัท สะดวกในการติดต่อ สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ ซึ่งผลการศึกษาไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่ตั้งของอาคารคลังสินค้าสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการประชา-

สัมพันธสื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา สำหรับความพึงพอใจ หลังรับบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ การให้บริการ สอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบิน โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งผลการศึกษาไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การให้เครดิตการชำระเงินแก่บริษัทตัวแทน

**ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานให้การ บริการด้วยความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ พนักงานให้การบริการด้วยคุณภาพ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษา สว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบิน ไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือความเข้าใจใน กฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากล ของระบบขนส่งสินค้าทางอากาศ

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับ บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดผังบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ สำหรับความพึง พื่อใจหลังรับบริการ มีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การจัดผัง บริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาไม่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของตลาดบริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่า อากาศยานเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก คือ การเป็นสายการบินที่มีลักษณะดี

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของสิ่งของ ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการมี ความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาด ของ สิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสว่าง มูลอินตะ (2547) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของตลาด

บริการคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือเอกสารที่ใช้ในการรับส่งสินค้าที่เหมาะสม

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศภายในประเทศ ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของ บริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้น้อยกว่าด้านอื่นคือ บริการขนส่งจากบ้านถึงบ้านและรถขนส่งจากผู้ให้บริการ จำนวนเอกสารการขนส่งสินค้าส่วนใหญ่ไม่เกิน 6 ฉบับ ประเภทสินค้าที่ขนส่งน้อยกว่าประเภทอื่นคือเครื่องประดับอัญมณี สำหรับสถานีปลายทางที่ผู้ส่งสินค้าน้อยกว่าสถานีอื่นคือ กระบี่ อุบลราชธานี ขอนแก่น พิษณุโลกและแม่ฮ่องสอน ช่วงเวลาที่ใช้บริการน้อยกว่าช่วงอื่นคือ 12 :00 -17:00 นาฬิกา และวันที่ใช้บริการน้อยกว่าวันอื่นคือวันพฤหัสบดีและวันเสาร์อาทิตย์ ส่วนใหญ่จะส่งทุก 3 เดือนและ 6 เดือนต่อครั้งน้อยกว่าความถี่อื่น แหล่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริษัท นอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนล คาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่าแหล่งอื่นคือสื่อสิ่งพิมพ์และทางเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรหรือพนักงาน และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา สำหรับความพึงพอใจหลังรับบริการที่ไม่ต่างจากความคาดหวังก่อนรับบริการ คือมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกันในด้านสถานที่ และด้านบุคลากรหรือพนักงาน และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกันในด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด

การเปรียบเทียบระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของบริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังรับบริการอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังก่อนรับบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประเภทสิ่งของที่ส่งที่เป็นเอกสาร มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในเรื่อง ความหลากหลาย



ด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ และมีรถไปรับ/ส่งสินค้าจากบ้านหรือที่สถานประกอบการ ส่วนความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เกือบทุกปัจจัยย่อย ส่วนความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทส่งเอกสารและสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เหมือนกัน

**ปัจจัยด้านสถานที่** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมากทุกปัจจัยย่อยเหมือนกัน ส่วนความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสิ่งของ/สินค้ามีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งเอกสาร มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้งทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมลล์ และอินเทอร์เน็ต

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งเอกสารมีความคาดหวังสูงสุดในระดับมาก ในเรื่อง การประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์เมื่อเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา และมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสิ่งของ/สินค้า มีความคาดหวังก่อนรับบริการทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจหลังรับบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน

**ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งเอกสารมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย และมีความพึงพอใจหลังรับบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งเอกสารมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ส่งสิ่งของ/สินค้ามีความคาดหวังในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจหลังรับบริการพบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับด้านปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ ที่พบอันดับแรก ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ได้แก่ สถานีปลายทางที่ส่งสินค้าได้มีน้อยเกินไป ด้านราคา ได้แก่ ไม่มีการบอกราคาที่ชัดเจน ด้านสถานที่ ได้แก่ ข้อกำหนดระยะเวลาการส่งสินค้าแต่ละเที่ยวบินไม่สะดวกเพียงพอต่อการใช้บริการ (เช่นต้องส่งล่วงหน้า 2 ชั่วโมง) ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเที่ยวบิน ด้านบุคคลหรือพนักงาน ได้แก่ พนักงานให้บริการล่าช้าไม่สะดวกขาดการดูแลใจใส่ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ในการใช้บริการ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ได้แก่ ที่จอดรถไม่สะดวกและไม่เพียงพอ ด้านกระบวนการ ได้แก่ ไม่ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบิน ไม่ทราบล่วงหน้าเมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบิน

และพบว่าผลการศึกษาในครั้งนี้ข้อแตกต่างจากผลการศึกษาของ จิรศักดิ์ จันทร์ทัต, ม.ร.ว. (2547) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศของบริษัทระวางบรรทุกสินค้า ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ดังแสดงในตารางที่ 59

ตารางที่ 59 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่พบบนอันดับแรกกับผลการศึกษาของจิรศักดิ์ จันทรทัต, ม.ร.ว. (2547)

ปัจจัย	วีรเดช เมธีธรรพวงศ์วานิช	จิรศักดิ์ จันทรทัต, ม.ร.ว. (2547)
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ความหลากหลายด้านบริการรับส่งสินค้าทางอากาศ	อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการขนถ่ายสินค้า
ด้านราคา	การให้ระยะเวลาชำระค่าระวางกับลูกค้ารายใหญ่ที่ใช้บริการขนส่งเป็นประจำ	อัตราค่าระวางขนส่งพิเศษตามสัญญาขายทั่วไป
ด้านสถานที่	สถานที่ตั้งของบริษัทสะดวกในการติดต่อ	ความเพียงพอของภาชนะบรรจุสินค้า (Container) ของสายการบินเพื่อบริการให้กับบริษัทตัวแทนฯ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้บริการสอบถามราคาและสอบถามรายละเอียดตารางเที่ยวบินโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	การให้ส่วนลดค่าระวางขนส่งพิเศษในช่วงส่งเสริมการตลาดในเส้นทางใหม่ๆ หรือเฉพาะฤดูกาลของสินค้าบางประเภท
ด้านบุคคลหรือพนักงาน	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงานสายการบิน รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและความกระตือรือร้นของพนักงานสายการบินในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	การจัดตั้งบริเวณสถานที่ให้บริการเหมาะสม ให้ความสะดวกสบายกับผู้ใช้บริการ	ความสามารถในการส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างถูกต้องและไม่เสียหาย
ด้านกระบวนการ	ตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาดของสิ่งของผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง	กระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อการเสนอขายบริการ การจองระวางบรรทุกสินค้าและบริการอื่นๆ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อบริษัทตัวแทนฯ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทนอร์ทเทิร์นอินเตอร์เนชันแนลคาร์โก้จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบ และเพื่อเป็นแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์** จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง ดังนั้น บริษัทควรพิจารณาในการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการในทุกด้าน โดยเฉพาะสินค้าของลูกค้าหรือเกิดความเสียหายกับสินค้า หรือไม่สามารถจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าทันตามที่ตั้งกลงกันได้ หรือสินค้าของลูกค้าเกิดการสูญหาย เสียหายง่าย ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไขปัญหาลูกค้า และในการจัดส่งสินค้าในทุกๆ ครั้งควรเน้นย้ำในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยและเสียหายสินค้าของลูกค้า โดยให้พนักงานเพิ่มความระมัดระวังในการบรรจุหีบห่อให้มากขึ้น หากมีสินค้าที่เกิดความเสียหายจากการขนส่งของบริษัท ควรแยกออกจากสินค้าปกติไว้ต่างหากเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดมากขึ้นอีก ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีการรับประกันความเสียหายให้กับลูกค้าแล้วก็ตาม ก็ควรแจ้งถึงเงื่อนไขของการรับประกันสินค้าให้ลูกค้าทราบอย่างละเอียดด้วย เพื่อลูกค้าจะได้เกิดความเข้าใจและมีความพึงพอใจต่อการให้บริการดียิ่งขึ้นต่อไป สำหรับสถานีปลายทางที่สายการบินยกเลิกหรือไม่มีอาจจะต้องดำเนินการส่งสินค้าให้ลูกค้าโดยการติดต่อกับการขนส่งสินค้าประเภทอื่นด้วย

**ด้านราคา** จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง ดังนั้น บริษัทฯ ควรมีใบบอกราคาค่าขนส่ง ภาษี ให้ชัดเจนในบริการแต่ละด้าน เช่น อัตราค่าขนส่งสินค้าภายในประเทศและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ การกำหนดน้ำหนักของสินค้าแต่ละประเภท หากมีการเปลี่ยนแปลงราคาค่าระหว่างการขนส่ง ค่าระวางสินค้า หรือค่าบริการหีบห่อสิ่งของ และค่าธรรมเนียมต่างๆ โดยจัดทำเป็นแผ่นพับแสดงอัตราค่าบริการในแต่ละด้านไว้สำหรับแจกให้ลูกค้า หรือหากมีการปรับเปลี่ยนราคาควรรีบแจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบโดยทางโทรศัพท์หรือวิธีอื่นๆ

**ด้านสถานที่** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับบริษัททั้งทางโทรศัพท์ แฟกซ์ อีเมล และอินเทอร์เน็ตในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นบริษัทฯ ควรเพิ่มกลุ่มสายของโทรศัพท์ และแฟกซ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกในการติดต่อกับบริษัท และเพิ่มจำนวนพนักงานรับโทรศัพท์ หรือให้พนักงานคอยตรวจสอบการส่งแฟกซ์ของลูกค้า หรือทางอีเมล อินเทอร์เน็ตอยู่ตลอดเวลา



**ด้านการส่งเสริมการตลาด** จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้นบริษัทฯ ควรปรับปรุงในด้านการส่งข่าวสารหรือข้อมูลเที่ยวบิน โดยการประชาสัมพันธ์กับสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมาย แผ่นพับ สื่อวิทยุท้องถิ่น หรือทางอินเทอร์เน็ตเมื่อมีการเพิ่มหรือปรับเปลี่ยนเส้นทางบินและการปรับราคา ควรมีการจัดสัมมนาให้ความรู้แก่ตัวแทนขายระหว่างสินค้าและผู้ให้บริการทั่วไป และจัดทำข่าวสารของสายการบินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งตารางการบินและเส้นทางการบินผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ผู้ส่งสินค้าได้รับทราบข่าวสาร หรือหากมีการปรับเปลี่ยนเส้นทางบินหรือการปรับราคา ควรรับคำแนะนำการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว

**ด้านบุคคลหรือพนักงาน** จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องพนักงานมีการให้บริการตามข้อกำหนดของสายการบินให้บริการถูกต้อง พนักงานมีการแนะนำข้อมูลในการให้บริการและอธิบายในรายละเอียดข้อกำหนด ให้บริการด้วยความเสมอภาคกับผู้ให้บริการ และพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการได้ ดังนั้นบริษัทควรเพิ่มความตระหนักให้พนักงานเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า พนักงานต้องให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม บริการลูกค้าด้วยความเสมอภาคกับลูกค้าผู้ให้บริการทุกราย พนักงานต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และการให้บริการไม่ควรล่าช้า ตลอดจนการมีเอาใจใส่ดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี และควรมีกล่อมรับความคิดเห็นสำหรับลูกค้าเกี่ยวกับบริการของพนักงาน หรือให้เบอร์โทรศัพท์สายตรงของผู้บริหารในกรณีที่ลูกค้าประสบปัญหาเกี่ยวกับพนักงานให้บริการไม่ดีให้ลูกค้าสามารถแจ้งให้ผู้บริหารทราบต่อไป และควรมีการฝึกอบรมและมีการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติในการให้บริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการ

**ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ** จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น บริษัทฯ ควรปรับปรุงในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง เช่น จัดหาที่จอดรถให้สะดวกและเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ จัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำที่สะอาด และตู้น้ำดื่มให้เพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ และควรจัดทำป้ายสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งระยะใกล้และระยะไกล รวมทั้งมีการจัดทำผังบริเวณสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมสะดวกสบายกับผู้ให้บริการ และมีอุปกรณ์เคลื่อนย้ายสินค้าที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า จัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการกระบวนการขนส่ง เช่น ภาชนะบรรจุสินค้าทุกประเภทจะต้องมีการจัดเตรียมอย่างพอเพียงและอยู่ในสภาพดีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการขนส่ง อันอาจส่งผลกระทบต่อทำให้สินค้าได้รับความเสียหาย หรือไม่สามารถจัดส่งได้ตามที่กำหนดไว้

ด้านกระบวนการ จากการศึกษาที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น บริษัทฯ ควรพิจารณาในการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้าให้มากขึ้น โดยเฉพาะ การตรวจสอบชนิด น้ำหนัก ขนาดของสิ่งของผู้ใช้บริการ ด้วยความถูกต้อง มีการออกเอกสารการขนส่งอย่างถูกต้องรวดเร็ว ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งอย่างถูกต้องชัดเจน การขนถ่ายสินค้าให้ตรงตามเวลาที่กำหนดถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ ในขั้นตอนในการให้บริการทุกขั้นตอนควรมีความสะดวกรวดเร็วไม่ซับซ้อนไม่ว่าจะเป็นการบรรจุหีบห่อ การสื่อสารต้องชัดเจนถูกต้อง เหมือนกัน รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้หากมีการยกเลิกสายการบิน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเที่ยวบินตามตารางบินต้องรีบดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved