

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ผู้วิจัยทำการนำเสนอเรื่องศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขมโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแบ่งตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ออกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่มักมาใช้บริการ ประเภทการขนส่ง และทำวิเคราะห์ด้วยความถี่ร้อยละ นำเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยตารางประกอบคำบรรยายดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	132	34.7
หญิง	248	65.3
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 248 คนคิดเป็นร้อยละ 65.3 เป็นหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายมีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 34.7

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	1.8
20 - 30 ปี	229	60.3
31 - 40 ปี	71	18.7
41 - 50 ปี	53	13.9
50 ปี ขึ้นไป	20	5.3
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 229 คนคิดเป็นร้อยละ 60.3 เป็นผู้มีอายุ 20-30 ปี รองลงมาเป็น 31-40 ปี จำนวน 71 คนคิดเป็นร้อยละ 18.7 และ ผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.9 ผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3 และกลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัทเอกชน/รับจ้าง	230	60.5
ธุรกิจส่วนตัว	51	13.4
นักเรียน / นักศึกษา	32	8.4
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67	17.6
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 เป็นพนักงานเอกชนหรือรับจ้าง รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 17.6 ผู้ประกอบอาชีพส่วนตัวจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 และกลุ่ม นักเรียน นักศึกษามีจำนวนน้อย 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	7.4
ปริญญาตรี	286	75.3
สูงกว่าปริญญาตรี	66	17.4
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 286 คนคิดเป็นร้อยละ 75.3 เป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีผู้มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนน้อยที่สุด คือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	152	40.0
20,001 – 30,000 บาท	109	28.7
30,000 บาทขึ้นไป	99	26.1
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	5.3
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ 10000-20000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 20001-30000 บาทต่อเดือนจำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ

ละ 28.7 และ ผู้ที่มีรายได้ 30000 ขึ้นมีจำนวน 99 คนคิดเป็นร้อยละ 26.1 จำนวนที่สูงสุดคือผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10000 บาทจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการไปใช้บริการ

ความถี่ในการไปใช้บริการบริษัทขนส่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง /ต่อเดือน	223	58.7
2-4 ครั้ง /ต่อเดือน	124	32.6
5-6 ครั้ง /ต่อเดือน	13	3.4
มากกว่า 6ครั้ง /ต่อเดือน	20	5.3
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 223 คนคิดเป็นร้อยละ 58.7 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน รองลงมาเป็นการใช้ 2-4 ครั้งต่อเดือนจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และใช้บริการ 5-6 ครั้งต่อเดือน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 จำนวนมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่ง

ประเภทสินค้าที่ใช้บริการส่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ของทั่วไป	271	71.3
สิ่งของมีค่า	20	5.3
อื่นๆ	32	8.4
เอกสาร	57	15.0
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่งของทั่วไปจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาเป็นการส่งเอกสาร 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และส่งสินค้าอื่นที่ไม่ได้ระบุมา 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และน้อยที่สุดคือส่งสิ่งของมีค่า 20คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-100 บาท/ต่อครั้ง	172	45.3
101-200 บาท/ต่อครั้ง	150	39.5
201-400 บาท/ต่อครั้ง	36	9.5
400 บาทขึ้นไป/ต่อครั้ง	22	5.8
รวม	380	100.0

จากตาราง 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่มากที่สุดคือ 0-100 บาท/ต่อครั้ง จำนวน 172 คนคิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายจำนวน 101-200 บาทต่อ/ครั้ง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และ ค่าใช้จ่าย 201-400 บาท/ครั้ง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ค่าใช้จ่ายที่จำนวน 400 บาทขึ้นไป/ต่อครั้งจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทการขนส่งที่ใช้บริการ

ประเภทการให้บริการส่งของ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจถึงธุรกิจ	59	15.5
ธุรกิจส่งถึงบุคคล	89	23.4
บุคคลถึงบุคคล	230	60.5
แบบคอค แคมเคย์	2	.5
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่งแบบบุคคลถึงบุคคล รองลงมากลุ่มตัวอย่าง 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่งแบบธุรกิจส่งถึงบุคคล และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ธุรกิจส่งถึงธุรกิจ และน้อยที่สุดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่งแบบแบบคอค แคมเคย์

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทวันที่นิยมมาใช้บริการ

วันที่นิยมในการมาบริการส่งแต่ละครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-วันอังคาร	2	.5
วันพุธ-วันพฤหัสบดี	232	61
วันศุกร์-วันเสาร์	102	26.8
วันอาทิตย์	44	11.6
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการ วันพุธ-วันพฤหัสบดี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปใช้บริการคือ วันศุกร์และวันเสาร์ จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 และวันอาทิตย์ 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 และน้อยที่สุดคือวันจันทร์ 2 คน คิดเป็นร้อยละ .5

ผู้วิจัยทำการนำเสนอเรื่องศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขม

ผู้วิจัยทำการนำเสนอเรื่องศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขมโดยจำแนกความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านราคา ค่าบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านลักษณะกายภาพภายนอก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางประกอบคำบรรยายดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการบริการ	4.11	.753	มาก
ด้านราคาค่าบริการ	3.96	.820	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.81	.883	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.68	.953	มาก
ด้านบุคลากร	4.02	.751	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	.737	มาก
ด้านลักษณะกายภาพภายนอก	3.93	.792	มาก
โดยรวม	3.95	.812	มาก

หมายเหตุ n = 380

จากตาราง 4.11 พบว่าความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .812 โดยมีคุณความพึงพอใจที่สูงสุดด้านคุณกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .753 และมีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.11 ส่วนที่ลูกค้า

พอใจน้อยที่สุดคือ ด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.68 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .953 และมีระดับความพึงพอใจมาก

ผู้วิจัยทำการนำเสนอเรื่องศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส ในเขตหนองแขมในรายละเอียดเป็นรายด้าน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกัน ทุกครั้ง	4.17	.726	มาก
ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น ของพนักงาน	4.13	.716	มาก
มารยาทและความสุภาพ ของพนักงาน	4.13	.738	มาก
มีการแนะนำเพื่อให้เข้าใจได้ง่าย	3.99	.831	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านคุณภาพ การบริการ	4.11	.735	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตาราง 4.12 พบว่า ในด้านคุณภาพการบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องที่มีมีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้งมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .726 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .716 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีการแนะนำเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .831 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านราคาค่าบริการ

ด้านราคาค่าบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ	4.03	.799	มาก
ราคาเหมาะสมกับจำนวนที่ซื้อบริการ	3.99	.802	มาก
ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่น	3.91	.835	มาก
ราคาบรรจุหีบห่อไม่แพงเกินไป	3.92	.845	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านราคาค่าบริการ	3.96	.820	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.13 พบว่าในด้านราคาค่าบริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .799 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาก็คือราคาเหมาะสมกับจำนวนที่ซื้อบริการมีค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านสถานที่ในการให้บริการ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีทำเลใกล้บ้าน	3.79	.943	มาก
บรรยากาศสถานที่ที่มีความสวยงาม	3.78	.826	มาก
สถานที่เพียงพอในการรับลูกค้า	3.83	.885	มาก
เดินทางสะดวก	3.81	.879	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านสถานที่ให้บริการ	3.81	.883	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในด้านสถานที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องสถานที่เพียงพอในการรับลูกค้ามาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .885 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือเดินทางสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .879 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือบรรยากาศสถานที่ที่มีความสวยงามค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .826 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.67	.964	มาก
มีช่วงโปรโมชั่นลดราคา	3.63	.964	มาก
การโฆษณาเป็นที่น่าสนใจ	3.68	.972	มาก
มีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดที่หลากหลาย	3.73	.910	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านส่งเสริมการตลาด	3.68	.953	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.15 พบว่าในด้านส่งเสริมการตลาดลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในมีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดหลากหลายมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .910 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาก็คือการโฆษณาเป็นที่น่าสนใจมีค่าเฉลี่ย 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .972 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีช่วงโปรโมชั่นลดราคาค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .964 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มารยาทของพนักงาน	4.01	.746	มาก
การแต่งกายของพนักงาน	4.07	.736	มาก
บุคลิกและสีหน้าท่าทางแสดงออก	4.02	.774	มาก
การช่วยเหลือและแก้ปัญหาอย่างจริงจัง	4.00	.750	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านบุคลากร	4.02	.751	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในด้านบุคลากร ลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .736 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือบุคลิกและสีหน้าท่าทางแสดงออกมีค่าเฉลี่ย 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .774 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการช่วยเหลือและแก้ปัญหาอย่างจริงจังค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .750 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านกระบวนการการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีความรวดเร็วในการจัดส่ง	4.21	.749	มาก
สินค้าไม่มีความเสียหาย	4.20	.749	มาก
ระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพ	4.18	.714	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการให้บริการ	4.19	.737	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.17 พบว่าในด้านกระบวนการการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในมีความรวดเร็วในการจัดส่งมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .749 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือสินค้าไม่มีความเสียหายมีค่าเฉลี่ย 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .749 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .714 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ด้านลักษณะกายภาพภายนอก

ด้านลักษณะกายภาพภายนอก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
เห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่าย	4.00	.811	มาก
บรรยากาศภายใน	3.96	.756	มาก
มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆชัดเจน	3.86	.834	มาก
มีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	3.84	.804	มาก
สถานที่มีความสะอาด	4.02	.757	มาก
ความพึงพอใจโดยรวมด้านลักษณะกายภาพภายนอก	3.93	.792	มาก

หมายเหตุ n= 380

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในด้านลักษณะกายภาพภายนอกลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในสถานที่ที่มีความสะอาดมากมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .757 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือเห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่ายค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .811 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบายค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .804 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมโดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่ใช้บริการ ประเภทการขนส่ง ค่าบริการขนส่ง โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยการสอบที่สำหรับ ประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent sample t - test) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่แบ่ง ออกเป็นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความพึงพอใจเฉลี่ยของกลุ่มที่มีลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ที่แบ่งออกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกันจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's Least- Significant Different (LSD) ผลการศึกษาแสดงดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสใน เขตหนองแขมของเพศที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอ รีเอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมของเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติ	องศาอิสระ	Sig.
ชาย	132	4.09	.715	2.473	379	.17
หญิง	248	4.21	.730			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ 2.47 และค่า Sig เท่ากับ .17 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขต
หนองแขมของอายุที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ
บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้ำที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ
บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.694	3	.231	.449	.718
ภายในกลุ่ม	193.462	376	.515		
รวม	194.155	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .449 และค่า Sig เท่ากับ .718 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้ำที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมของอาชีพที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้ำที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.418	2	.209	.382	.683
ภายในกลุ่ม	206.264	377	.547		
รวม	206.682	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .382 และค่า Sig เท่ากับ .683 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมของการศึกษาที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.183	3	.061	.092	.964
ภายในกลุ่ม	248.814	376	.662		
รวม	248.997	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .092 และค่า Sig เท่ากับ .964 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายใน ประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมการมีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.013	3	.338	.520	.669
ภายในกลุ่ม	244.195	376	.649		
รวม	245.208	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .520 และค่า Sig เท่ากับ .669 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.671	3	.224	.349	.790
ภายในกลุ่ม	241.066	376	.641		
รวม	245.208	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .349 และค่า Sig เท่ากับ .790 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขต
หนองแขมของลูกค้าที่มีการส่งประเภทของการส่งสินค้าที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีการส่งประเภทของการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ
ขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีการส่งประเภทของการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจ
ขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3.122	3	1.041	1.464	.224
ภายในกลุ่ม	267.349	376	.711		
รวม	270.471	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ 1.464 และค่า Sig เท่ากับ .224 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีการส่งประเภทของการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขต
หนองแขมของลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมุติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง
ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง
ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.336	3	.779	.875	.454
ภายในกลุ่ม	334.822	376	.890		
รวม	337.15	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .875 และค่า Sig เท่ากับ .454 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมของลูกค้าที่มีการเลือกใช้บริการส่งสินค้าที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีการเลือกใช้บริการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีการเลือกใช้บริการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.850	3	.617	.903	.440
ภายในกลุ่ม	256.726	376	.683		
รวม	258.576	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .903 และค่า Sig เท่ากับ .440 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมของวันที่นิยมาเลือกใช้บริการส่งสินค้าที่แตกต่างกันโดยตั้งสมมติฐานดังนี้

H0 : ลูกค้าที่นิยมาเลือกวันใช้บริการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

H1 : ลูกค้าที่นิยมาเลือกวันใช้บริการส่งสินค้าต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

แหล่งความแปรปรวน	Sam of Squares	องศาอิสระ	Mean Square	ค่าสถิติ F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.740	3	.247	.314	.816
ภายในกลุ่ม	295.815	376	.787		
รวม	296.555	379			

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่าค่าสถิติเท่ากับ .903 และค่า Sig เท่ากับ .440 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H0 แสดงว่าลูกค้าที่นิยมมาเลือกวันในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม ผู้วิจัยนำมาสรุปและอภิปรายผลการวิจัยรวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 ผลการสรุปวิจัย

สรุปผลการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จำนวน 248 คนคิดเป็นร้อยละ 65.3 เป็นหญิง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายมีจำนวน 132 คนคิดเป็นร้อยละ 34.7 จำนวน 229 คนคิดเป็นร้อยละ 60.3 เป็นผู้มีอายุ 20-30 ปี รองลงมาเป็น 31-40 ปี กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 20 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 เป็นพนักงานเอกชนหรือรับจ้าง รองลงมาประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 67 คนคิดเป็นร้อยละ 17.6 และกลุ่มนักเรียน นักศึกษามีจำนวนน้อยที่สุดคือ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 286 คนคิดเป็นร้อยละ 75.3 เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นผู้การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และมีผู้มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวนน้อยที่สุด คือ 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 กลุ่มผู้ที่มีรายได้ 10000-20000 บาทต่อเดือน โดยมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้ 20001-30000 บาทต่อเดือนและจำนวนที่สุดคือผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10000 บาทจำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ 5.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จำนวน 223 คนคิดเป็นร้อยละ 58.7 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน รองลงมาเป็นการใช้ 2-4 ครั้งต่อเดือนจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 และที่น้อยที่สุดคือจำนวนมากกว่า 6 ครั้งต่อเดือน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ส่งของทั่วไปจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาเป็นการส่งเอกสาร 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และน้อยที่สุดคือส่งสิ่งของมีค่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่มากที่สุดคือ 0-100 บาท/ต่อครั้ง จำนวน 172 คนคิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าใช้จ่ายจำนวน 101-200 บาทต่อ/ครั้ง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 กลุ่มที่น้อยคือมีค่าใช้จ่ายที่จำนวน 400 บาทขึ้นไป/ต่อครั้งจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ส่งแบบบุคคลถึงบุคคล รองลงมากลุ่มตัวอย่าง 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ส่งแบบธุรกิจส่งถึงบุคคลและน้อยที่สุดจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 0.5 ส่งแบบเบงคอค แคมเคย์ ส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการ วันพุธ-วันพฤหัสบดี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาที่กลุ่มตัวอย่างนิยมไปใช้บริการคือ วันศุกร์และวันเสาร์ จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 26.8 และน้อยที่สุดคือวันจันทร์ 2 คนคิดเป็นร้อยละ .5

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

พบว่าความพึงพอใจของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .812 โดยมีคุณความพึงพอใจที่สูงสุดด้านคุณกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .753 และมีความพึงพอใจระดับมาก รองลงมาเป็นด้านคุณภาพการบริการเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.11 ส่วนที่ลูกค้าพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ย 3.68 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .953 และมีระดับความพึงพอใจมาก

ในด้านคุณภาพการบริการ ลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องที่มีมีการบริการที่ได้มาตรฐานเหมือนกันทุกครั้งมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .726 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือความเอาใจใส่และความกระตือรือร้นของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.13 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .716 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีการแนะนำเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .831 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านราคาค่าบริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .799 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือราคาเหมาะสมกับจำนวนที่ซื้อบริการมีค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .802 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับร้านอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านสถานที่ให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความความพึงพอใจในเรื่องสถานที่เพียงพอในการรับลูกค้ามาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .885 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือเดินทางสะดวกมีค่าเฉลี่ย 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .879 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือบรรยากาศสถานที่มีความสวยงามค่าเฉลี่ย 3.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .826 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านส่งเสริมการตลาดลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในมีรูปแบบการส่งเสริมการตลาดหลากหลายมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .910 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือการโฆษณาเป็นที่น่าสนใจมีค่าเฉลี่ย 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .972 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีช่วงโปรโมชั่นลดราคาค่าเฉลี่ย 3.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .964 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านบุคลากร ลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในการแต่งกายของพนักงานมากมีค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .736 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือบุคลิกและสีหน้าท่าทางแสดงออกมีค่าเฉลี่ย 4.02 และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน .774 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการช่วยเหลือและแก้ปัญหาอย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .750 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านกระบวนการการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในมีความรวดเร็วในการจัดส่งมากมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .749 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือสินค้าไม่มีความเสียหายมีค่าเฉลี่ย 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .749 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือระบบติดตามของสินค้ามีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .714 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในด้านลักษณะกายภาพภายนอกลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมมีความพึงพอใจในสถานที่มีความสะอาดมากมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .757 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือเห็นแหล่งที่ตั้งได้ง่ายค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .811 ส่วนที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .804 และมีความพึงพอใจในระดับมาก

สรุปผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม

ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีการเลือกใช้บริการส่งสินค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีการส่งประเภทสินค้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่นิยมมาซื้อของวันในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านคุณภาพในการบริการเป็นด้านที่ลูกค้าที่มาใช้บริการมีโดยมีคุณภาพการบริการเฉลี่ยส่วนที่ลูกค้าพอใจน้อยที่สุดคือด้านส่งเสริมการตลาดและมีระดับความพึงพอใจมาก โดยทุกด้านมีระดับความพึงพอใจในระดับมากผลการศึกษาสอดคล้องกับหลักการของสอดคล้องกับหลักการของ Zeithaml, Parasuraman and Berry แสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยให้ความสำคัญในเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่ง สินค้าไม่มีความเสียหาย และ ระบบติดตามสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการจัดส่งสินค้าได้มีประสิทธิภาพไม่มีปัญหาในการจัดส่งมีความรวดเร็วสามารถติดตามได้ว่าสินค้าจะได้ในเวลาที่แน่นอน

ส่วนถัดมาเป็นคุณภาพในการให้บริการซึ่งเป็นความสามารถของบริการในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

ส่วนถัดมาด้านบุคลากรผู้รับบริการได้คาดหวังจากผู้ให้บริการประกอบด้วยความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การกรณนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าการทำงานไม่ผิดพลาดเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการนั้นผู้ให้บริการต้องมีการตอบสนองต่อลูกค้าซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดการตอบสนองต่อลูกค้าประกอบด้วยการมีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็วความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ส่วนถัดมาเป็นด้านราคาค่าบริการผู้ให้บริการมีการเก็บราคาที่ไม่แพงจนเกินไปเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ที่สำคัญการมีคุณภาพก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

ส่วนถัดมาเป็นด้านสถานที่ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

ส่วนถัดมาเป็นด้านส่งเสริมการตลาดประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการต้องให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการและการประชาสัมพันธ์สิ่งต่างๆของธุรกิจเพื่อให้ผู้ที่ไม่เคยรับบริการได้รู้จักและมีความสนใจที่จะเปลี่ยนการใช้บริการจากเจ้าเดิม

ส่วนถัดมาเป็นด้านกระบวนการให้บริการจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยให้ความสำคัญในเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่ง สินค้าไม่มีความเสียหาย และ ระบบติดตามสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการจัดส่งสินค้าได้มีประสิทธิภาพไม่มีปัญหาในการจัดส่งมีความรวดเร็วสามารถติดตามได้ว่าสินค้าจะได้ในเวลาที่น่าพอใจผู้ให้บริการจะต้องเพิ่มลูกค้าใหม่ให้เกิดความมั่นใจในบริการและรักษากฎเกณฑ์เดิม

ส่วนถัดมาเป็นด้านลักษณะกายภาพนอกสถานที่ตั้งมีลักษณะที่ดีควรมีที่มองจากภายนอกให้เห็นได้ง่ายชัดเจนมีที่สะดวกสำหรับผู้คนทั่วไปเห็นได้ง่ายเพื่อผู้ที่ไม่เคยได้ใช้บริการเกิดความต้องการอยากลองใช้

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าความพึงพอใจของลูกค้ามีความแตกต่างกันเมื่อลูกค้ามี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เวลาที่มักมาใช้บริการ ประเภทการขนส่งให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันผลการศึกษาสอดคล้องกับ ชินภทธร อ่อนฉิม (2554) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษา บริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยการวิเคราะห์ผ่านความพึงพอใจปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสำคัญในการเลือกบริษัทขนส่งสินค้าของลูกค้าจากการสรุปผลการวิจัยจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ อันดับที่ 1 มีการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดีกับลูกค้าที่มาใช้บริการ อันดับที่ 2 การให้บริการมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด อันดับที่ 3 มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 4 มีความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการขนส่งสินค้า อันดับที่ 5 ไม่มีความยุ่งยากในขั้นตอนของการใช้บริการ อันดับที่ 6 พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ อันดับที่ 7 สินค้าที่จัดส่งถึงปลายทางครบถ้วนตามจำนวนไม่มีการสูญหาย ด้านเวลา อันดับที่ 1 ความรวดเร็วในการขนถ่ายสินค้า อันดับที่ 2 ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าจากต้นทางถึงปลายทาง อันดับที่ 3 ผู้ให้บริการสามารถจัดส่งสินค้าถึงที่หมายภายในเวลาที่แจ้งไว้ อันดับที่ 4 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร อันดับที่ 5 ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ที่เกิดขึ้น ด้านการชดเชยค่าเสียหาย อันดับที่ 1 การชดเชยสูงกว่ามูลค่าของสินค้า อันดับที่ 2 ชดเชยเป็นสินค้า อันดับที่ 3 เท่ากับมูลค่าของสินค้า อันดับที่ 4 ชดเชยตามราคาที่ระบุในหน้าตั๋ว จาก การทดสอบสมมติฐานนั้น ผู้วิจัยพบว่าสถานภาพแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท

ขนส่ง บริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแต่ละสถานภาพจะให้ความสำคัญด้านต่าง ๆ ต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับสถานภาพของผู้ใช้บริการ ปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้ง มูลค่าของสินค้าที่ขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ความถี่ในการขนส่ง จุดหมายปลายทาง ความต้องการในการขนส่ง แตกต่างกันไป มีผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน สถานภาพ ปริมาณของสินค้าที่ขนส่งแต่ละครั้ง มูลค่าของสินค้าที่จัดส่ง ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ความถี่ในการขนส่ง จุดหมายปลายทาง ความต้องการในการขนส่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าบริษัท ทวีคอนเทนเนอร์ ทรานสปอร์ต จำกัดไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ มีดังนี้

1. ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขม่นั้นควรมีพนักงานที่ให้บริการมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นและรวดเร็ว ไม่ทำให้ลูกค้าต้องรอรับบริการเป็นระยะเวลานานหากไม่สามารถเพิ่มจำนวน พนักงานได้ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในด้านความรวดเร็วในการให้บริการให้มากขึ้นโดยอาจจะนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยมากขึ้นทั้งนี้เพราะลูกค้าที่มารับบริการนั้นมีอาชีพที่แตกต่างกันสำหรับลูกค้าที่ทำงานประจำและเป็นพนักงานเต็มเวลาในสถานประกอบการจะมีเวลาในการใช้บริการเพียงช่วงระยะเวลาสั้นๆระหว่างพักกลางวันเท่านั้นทำให้ลูกค้ามีความรีบเร่งเนื่องจากมีเวลาจำกัดแม้แต่ลูกค้าที่ไม่ได้ทำงานประจำแต่ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือมีอาชีพค้าขายการมาติดต่อทำให้เสียเวลาในการประกอบอาชีพลูกค้าบางรายอาจจะปิดร้านเพื่อมาติดต่อลูกค้าส่วนมากจึงมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและต้องการได้รับบริการที่รวดเร็วนอกจากนั้นจะเห็นได้ว่าช่วงเวลาที่ลูกค้าที่มาใช้บริการและระยะเวลาในการรับบริการแตกต่างกันของลูกค้ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยช่วงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการนั้นมาวันอังคารและพุธจำนวนมากทำให้การให้บริการล่าช้ารวมทั้งลูกค้าที่รอรับบริการเป็นเวลานานจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการน้อยยิ่งเป็นลูกค้าที่การส่งของเยอะหลายกล่องมีความพึงพอใจน้อยลงไปอีกดังนั้นในช่วงเวลาเร่งด่วนที่มีลูกค้ามารับบริการเป็นจำนวนมากผู้ให้บริการควรมีวิธีการในการปรับการปรุงวิธีการดำเนินเช่นเพิ่มจำนวนเคาเตอร์ในช่วงเวลาที่มีคนมาใช้บริการมากๆหรือเพิ่มช่วงเฉพาะคนที่ส่งไม่เกิน 1-2 ชิ้นเป็นต้น

2. ธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมควรรหากิจกรรมหรือมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการรอรับบริการเช่นมีการติดตั้งโทรทัศน์และเปิดให้ลูกค้าชมขณะที่รอรับบริการโดยอาจจะมีการจัดการถ่ายทอดเองและสอดแทรกความรู้และการให้บริการต่างๆเป็นการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ไปในตัวรวมทั้งการมีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรืออื่น ๆ ให้ลูกค้าได้อ่านขณะรอรับบริการนอกจากนั้นควรจัดหาน้ำดื่มไว้บริการลูกค้าด้วย

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสสาขาอื่น ๆ หรือในพื้นที่ใกล้เคียงกันเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ