

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 ส่งแบบเบงกอค 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 และมีความพึงพอใจในระดับมากและรองลงมาคือโปรโมชั่นเป็นที่น่าสนใจมีค่าเฉลี่ย 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

ลูกค้าที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ ธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีการเลือกใช้บริการส่งสินค้าแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่ง ภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มีการส่งประเภทสินค้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่นิยมมาซื้อของในวันในการใช้บริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการของธุรกิจขนส่งภายในประเทศบริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมไม่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

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

ส่วนถัดมาเป็นคุณภาพในการให้บริการซึ่งเป็นความสามารถของบริการในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

ส่วนถัดมาด้านบุคลากรผู้รับบริการได้คาดหวังจากผู้ให้บริการประกอบด้วยความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การกรณนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าการทำงานไม่ผิดพลาดเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการนั้นผู้ให้บริการต้องมีการตอบสนองต่อลูกค้าซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นความสามารถของผู้ให้บริการในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุดการตอบสนองต่อลูกค้าประกอบด้วยการมีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็วความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้าความรวดเร็วในการทำงานของพนักงานและความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ

ส่วนถัดมาเป็นด้านราคาค่าบริการผู้ให้บริการมีการเก็บราคาที่ไม่แพงจนเกินไปเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการแต่ที่สำคัญการมีคุณภาพก็เป็นสิ่งที่สำคัญ

ส่วนถัดมาเป็นด้านสถานที่ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีและผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

ส่วนถัดมาเป็นด้านส่งเสริมการตลาดประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการต้องให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการและการประชาสัมพันธ์สิ่งต่างๆของธุรกิจเพื่อให้ผู้ที่ไม่เคยรับบริการได้รู้จักและมีความสนใจที่จะเปลี่ยนการใช้บริการจากเจ้าเดิม

ส่วนถัดมาเป็นด้านกระบวนการให้บริการจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยให้ความสำคัญในเรื่องมีความรวดเร็วในการจัดส่ง สินค้าไม่มีความเสียหาย และ ระบบติดตามสินค้ามีความถูกต้องและประสิทธิภาพซึ่งหมายถึงการจัดส่งสินค้าได้มีประสิทธิภาพไม่มีปัญหาในการจัดส่งมีความรวดเร็วสามารถติดตามได้ว่าสินค้าจะได้ในเวลาที่น่าพอใจผู้ให้บริการจะต้องเพิ่มลูกค้าใหม่ให้เกิดความมั่นใจในบริการและรักษาลูกค้าเดิม

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 จำกัด ไม่แตกต่างกัน

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. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสในเขตหนองแขมต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ธุรกิจขนส่งภายในประเทศ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรสสาขาอื่น ๆ หรือในพื้นที่ใกล้เคียงกันเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการ