

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด
Customer Satisfaction Towards The Services of
Kingkarn Transport Co., Ltd.

เสนีย์ สีเพชร¹, ณัฐพงษ์ แท้มแก้ว^{2*}, ทัทชญา ฉัตรณดาวงค์³,
วิโรจน์ มานะมันชัยพร², พิกุลทอง หงส์หิน²
Senee Sipheth¹, Nattapong Tamkaew^{2*}, Tatchaya chatnadawong³,
Wirot Manamanchaiphon², Phikunthong Honghin²

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกริก

²หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก

³สำนักงานคณบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา

¹Master of Business Administration students, Aviation Business Management Program,
Faculty of Business Administration, Krirk University

²Master of Business Administration Program, Aviation Business Management, Faculty of
Business Administration, Krirk University

³Dean's Office, Faculty of Engineering and Industrial Technology, Rajabhat
Bansomdejchaopraya University

*Corresponding author email: nattapong.tam@hotmail.com

Received 25 Jun 2024 Revised 30 Jun 2024 Accepted 30 Jun 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ
บริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วน
บุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด 2) เพื่อศึกษาระดับ
ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด 3)
เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์
ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อ โดยศึกษา

ความสามารถในการให้บริการ การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน และเก็บรวบรวมข้อมูล ในการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษารูปได้ว่า 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ใหญ่มีอายุ 25 - 34 ปี ร้อยละ 65.5 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคืออายุ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 30.0 ตามลำดับ และอายุ 15 - 24 ปี ร้อยละ 10.0 โดยระดับการศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.8 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 33.1 ตามลำดับ และระดับการศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 11.9 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 -30,000 บาท ร้อยละ 34.6 ความคิดเห็นโดยคุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท กิงกานูจัน ทรานสปอร์ต จำกัด จำกัด ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการบริการ, ส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The objective of this research is to study customer satisfaction with the services of Kingkan Transport Company Limited. This study has the objective. 1) To study personal information of customers who use the services of Kingkan Transport Company Limited. 2) To study the level of customer satisfaction with the services of Kingkan Transport Company Limited. 3) To Comparative study of customer satisfaction with the services of Kingkan Transport Company Limited, classified according to the nature of customer personal information in order to By studying the ability to provide services Inferential statistical analysis and collect data To test the assumptions in the analysis using statistics (One-Way ANOVA).

The results of the study can be summarized as follows: 1. Analysis of personal data. From the results of the data analysis, it was found that the majority were males, 156 people, accounting for 60 percent, females, 104 people, accounting for 40 percent, with the majority being 25 - 34 years old, 65.5 percent, with the highest value. Followed by those aged 45 years and over, 30.0 percent, respectively, and those aged 15 - 24 years, 10.0 percent, with the highest level of education having a bachelor's degree, 33.8 percent. Followed by a master's degree, 33.1 percent, respectively, and a doctoral degree, 11.9 percent, and most have Monthly income 20,001 -30,000-

baht, 34.6 percent, opinions by different service quality There are different opinions regarding satisfaction with the services of Kingkan Transport Co., Ltd. Statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: satisfaction, service quality, marketing mix

1. บทนำ

ปัจจุบันการส่งออกของไทยขยายตัวเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ท่ามกลางบรรยากาศการค้าโลกที่ฟื้นตัวต่อเนื่อง ขณะที่ความรุนแรงของไวรัสโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมของเศรษฐกิจโลกในวงจำกัด นอกจากนี้ IMF ยังมองว่าเศรษฐกิจโลกในปี 2565 จะยังเติบโตได้ร้อยละ 4.4 เนื่องจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศหลักทั่วโลก ทั้งการค้า การผลิต การบริโภค และการเดินทางกลับเข้าสู่ระดับปกติ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์, 2565: ออนไลน์) ประกอบกับผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อการแข่งขันและความอยู่รอด รวมถึงธุรกิจตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) ได้มีการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้กว้างขวางมากขึ้น ในการขยายงานบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder) มีให้บริการ ได้แก่ 1.Custom Broker คือ ตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งและผู้รับสินค้า 2.Forwarding Business คือ ตัวแทนในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกและผู้นำเข้า 3.Transportation Provider คือ ผู้ขนส่งสินค้าทั้งทางเครื่องบิน ทางเรือ และทาง

รถไฟ 4.Packing บริการบริหารจัดการการบรรจุสินค้า 5.Warehouse ให้บริการโรงพักสินค้า อาจจะเป็นผู้ดำเนินการบริหารจัดการเองหรือร่วมกับผู้ประกอบการอื่นที่มีโรงพักสินค้าไว้บริการ 6.Labour ให้บริการทางด้านแรงงานคนงาน ในการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์ 7 .Multimodal Transport ให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ 8.Logistics Service ให้บริการในการบริหารโลจิสติกส์หรือการกระจายสินค้า 9.Business Consultant ให้บริการในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้าจากการให้บริการข้างต้น จะเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่การให้บริการของผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) จะดำเนินงานครอบคลุมทุกกิจกรรมทางโลจิสติกส์ (Logistics Activities) และ ยัง ช่วยตอบสนองการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้ครบวงจรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การปรับตัวและการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการลดต้นทุน ลดเวลาการส่งมอบสินค้า รักษาส่วนแบ่งทางการตลาด (Market Share) รวมถึงการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage) จึงเป็นสิ่งที่ผู้รับจัดการขนส่ง (Freight Forwarder) ต้องพัฒนาอย่าง

สม่ำเสมอ เพื่อสนับสนุนให้ผู้ประกอบการไทยสามารถแข่งขันในเวทีการค้าโลกได้อย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจหันมาให้ความสนใจในด้านการบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น บริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จึงจำเป็นต้องวางกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นที่จะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่บริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด พยายามปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งผลต่อทัศนคติ เกิดการเรียนรู้ และเกิดพฤติกรรมการใช้บริการที่ดี มีคุณภาพ เกิดจากความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการที่มีผลต่อการให้บริการ จะได้รับผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการหากผู้ให้บริการได้รับการบริการเป็นอย่างดีมีคุณภาพ กล่าวได้ว่า การบริการ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการผู้มาใช้บริการจะการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้ให้บริการเห็นว่าบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าบริการดังกล่าวมีคุณภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจต่อการให้บริการนั่นเอง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า

ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้บริษัทฯ มีความได้เปรียบในแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันทางธุรกิจได้

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์สำหรับการจัดทำงานวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด มีระเบียบวิธีวิจัยโดยกำหนดประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ใช้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 800 ราย และกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 260 ตัวอย่าง และใช้เกณฑ์นี้ในการเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 เป็นสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ การสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การสร้างความมั่นใจ การเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตอนที่ 3 เป็นสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา การจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นของลูกค้าเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการและพนักงานผู้ให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งต้องครอบคลุม

ทั้งตัวแปรและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สำหรับงานวิจัยที่กำหนด

3.นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในด้านส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา การจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

4.นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และแนะนำข้อเสนอเพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

5.นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach)

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติทดสอบสมมติฐาน โดยการตรวจสอบความเที่ยงและความน่าเชื่อถือ (Reliability test) ของแบบสอบถาม ใช้ตัวอย่างจำนวน 30 ราย จากนั้น นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient และนำข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจ จำนวน 260 ราย ทำการรวบรวมเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้แก่ ตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบความผิดปกติ และตรวจสอบข้อมูลที่มีการสูญ

หาย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่า ร้อย ละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ย พิจารณาจากคะแนนของคำตอบ ซึ่งเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด และการทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่า (T-test) และ (F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One Way Anova) การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยใช้สถิติสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.5

5. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศหญิง จำนวน 104 คน

คิดเป็นร้อยละ 40 ใหญ่มีอายุ 25 - 34 ปี ร้อยละ 65.5 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 45 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.0 ตามลำดับ และอายุ 15 - 24 ปี ร้อยละ 10.0 โดยส่วนใหญ่มี สถานภาพโสด ร้อยละ 49.5 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือสถานภาพสมรส ร้อยละ 41.1 ตามลำดับ และสถานภาพแยกกันอยู่/อยู่ย่ำร้าง ร้อยละ 0.0 โดยระดับการศึกษามีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 33.8 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 33.1 ตามลำดับ และระดับการศึกษาปริญญาเอก ร้อยละ 11.9 และส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน 20,001 -30,000 บาท ร้อยละ 34.6 มีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 30,001 -40,000 บาท ร้อยละ 30.8 ตามลำดับ และรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท ร้อยละ 11.9

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.23 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.30 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความ

พึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านการสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 มีค่าน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยภาพรวมควรปรับปรุงด้านการสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรมเป็นลำดับแรก ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. การสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรม ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านการสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.50 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวมเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริษัทฯ มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.60 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านพนักงานที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.56 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านบริษัทฯ มีสถานที่เอื้ออำนวยต่อการรองรับบริการของท่าน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 มีค่าน้อยที่สุดตามลำดับ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวมเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานราคามีความเหมาะสมตามระดับคุณภาพของสินค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านบริษัทฯ ให้การบริการตรงตามความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.30 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านบริษัทมีทีมงานเพื่อรองรับการแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.17 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

3. ด้านการตอบสนอง ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านการตอบสนองโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวมเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านระยะเวลาให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสมไม่นานเกินไป มี

ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.40 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากที่สุดต่อด้านพนักงานให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.33 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านพนักงานตอบข้อซักถามลูกค้าในการใช้บริการได้อย่างถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.29 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 มีค่าน้อยที่สุดตามลำดับ

4. ด้านการสร้างความมั่นใจ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยด้านการสร้างความมั่นใจโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.33 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านท่านไว้วางใจในการให้บริการของพนักงานและบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.47 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านบริษัทมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.38 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านค่าใช้จ่ายที่ลูกค้าเสียไป มีความคุ้มค่ากับบริการที่ได้ลูกค้าได้รับ มี

ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.18 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีค่าน้อยที่สุดตามลำดับ

5. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้าโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.28 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านบริษัทฯ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านบริษัทฯ มีการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าและด้านท่านรู้สึกได้ว่าท่านได้รับการให้บริการเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.33 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และ 0.43 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และท่านได้รับการแจ้งข้อมูลสินค้าและบริการของบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.18 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีค่าน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยภาพรวม พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย

โดยภาพรวมร้อยละ 4.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการปานกลาง โดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านราคาและด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.32 เท่ากัน มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และ 0.48 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 มีค่าน้อยที่สุด

โดยเมื่อแยกรายด้านจากข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยภาพรวมมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยด้านผลิตภัณฑ์โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.30 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับประกันระยะเวลาในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาความหลากหลายของการให้บริการ Freight

Forwarder และการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยใหม่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และ 0.58 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านการรักษาความปลอดภัยต่อข้อมูลความลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.16 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 มีค่าน้อยที่สุด

2. ด้านราคา ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดโดยด้านราคาโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการปานกลาง โดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านมือขายแนะนำอัตราค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.45 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการปานกลาง และด้านการตั้งราคาสูงเฉพาะการให้บริการบางประเภทแบบเฉพาะกิจ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 มีค่าน้อยที่สุด

3. ด้านการจัดจำหน่าย ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความ

พึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านการจัดจำหน่ายโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.27 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบริษัทและมีที่จอดรถเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และ 0.61 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.12 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก มีค่าน้อยที่สุด

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.31 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิธีส่งเสริมการขายแบบให้ส่วนลดราคา มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความละเอียดแผ่นพับ โบว์ชัวร์ แนะนำสินค้าและบริการบริษัทฯ และวิธีการส่งเสริมโปรโมชั่นทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.36 มีค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และ 0.65 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และมีการสะสมแต้มเพื่อรับของสมนาคุณ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.15 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 มีค่าน้อยที่สุด

5. ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านบุคลากรโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานดูแลเอาใจใส่ มีความสนใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับสินค้าและบริการและพนักงานความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และ 0.59 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านการแต่งตัวและบุคลิกภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.24 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 มีค่าน้อยที่สุด

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านลักษณะทางกายภาพโดยภาพรวม มี

ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.32 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความทันสมัยของการตกแต่งสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.47 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความเหมาะสมของสีที่ใช้ในการตกแต่งสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก และด้านความสะอาด แสงสว่าง ในสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.16 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีค่าน้อยที่สุด

7. ด้านกระบวนการ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด โดยด้านกระบวนการ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการจัดลำดับคิวการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.44 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 โดยลูกค้ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมาก ต่อมาด้านความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.42 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ตามลำดับ โดยลูกค้ามีความพึงพอใจ

จากการใช้บริการมาก และด้านกระบวนการคำสั่งซื้อชัดเจนเป็นไปตามที่ท่านต้องการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.35 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 มีค่าน้อยที่สุด

6. สรุปอภิปรายผลการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยกลุ่มลูกค้ามีเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำกัด ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวิจัยได้สอดคล้องกับวรวิสิษฐา ศุภธนโชติพงศ์(2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในคุณภาพการให้บริการกับภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีผลกับการตัดสินใจใช้บริการ เพื่อศึกษาว่าคุณภาพการให้บริการ และภาพลักษณ์ที่มีผลกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรสของอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษานั้นพบว่า ปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรสอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านผู้ใช้ ด้านคุณสมบัติ และคุณภาพการให้บริการความเป็นรูปธรรมการบริการและคุณค่า ปัจจัยทั้ง 4 นี้สามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนเคอรี่ เอ็กซ์เพรสของอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยกลุ่มลูกค้ามีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัย นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุพา ดวงใจ อังโก๊ะ (2562) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (S.D. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.89)ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84)

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยกลุ่มลูกค้ามีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผลการวิเคราะห์นราธิป แนวคำดี กฤษณ์ ทัพจุพา ดวงใจ อังโก๊ะ (2562) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า

กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ (S.D. = 0.678) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.91) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ (3.89)ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.87) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84)

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 โดยกลุ่มลูกค้ามีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยได้สอดคล้องกับจตุพร เพียรสุภาพ ชัชชัย สุจริต และภาศิริ เขตปิยรัตน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพ บริการและความพึงพอใจที่ส่งต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของบริษัท อี เอช แอล เครน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านคุณภาพบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเข้าใจรับรู้ความต้องการผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการให้บริการ อย่างทันเวลามากที่สุด

รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ส่วนด้านการตัดสินใจใช้บริการเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมหลังการซื้อมากที่สุด รองลงมาคือ การตัดสินใจ นอกจากนี้ ยังพบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพบริการในแต่ละ ด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการ ในด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองความต้องการ อีกทั้งยังพบว่าด้านความพึงพอใจมี ความสัมพันธ์กับตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการ อย่างอย่างต่อเนื่องและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 โดยคุณภาพการให้บริการที่แตกต่าง มีความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด จำกัด ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัย วิลาสินี จงกลพิช (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ทัศนศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ เฉลี่ยอยู่ที่ 20 – 30 ปีมีระดับการศึกษาปริญญา

เอก ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพ อาจารย์/ บุคลากรทางการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภค ที่มี ต่อ ธุรกิจ เครื่อง แก้ว วิทยาศาสตร์ ทัศนศึกษาบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้าน การ ตอบ ส น อ ง ต่ อ ลู ก ค ้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด ร้อยละ 94 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 15 - 24 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาทซึ่งคุณลักษณะในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถนำข้อมูลต่างๆ ของผู้มาใช้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัด ทำให้สามารถวางแผน

นโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เหมาะสมต่อไป

ด้านที่ 2 คุณภาพการให้บริการ จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสัมผัสและสิ่งที่เป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 3.98 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 มีค่าน้อยที่สุด แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัท กิ่งกาญจน์ ทรานสปอร์ต จำกัดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมลูกค้า โดยภาพรวมควรปรับปรุงด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก จากนั้นผู้วิจัยได้พิจารณาแบบสอบถามตามรายชื่อ ดังนี้ 1) บริษัทฯ มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยี ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการให้บริการ 2)พนักงานที่ให้บริการ มีความรอบรู้ในข้อมูลสินค้าและบริการเป็นอย่างดี ได้ตรงตามความต้องการ 3) พนักงานที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 4) บริษัทฯ มีสถานที่เอื้ออำนวยต่อการรองรับบริการของท่าน 5)บริษัท มีระบบ ขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นความสำคัญไปที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับตอบสนองความคาดหวังลูกค้าให้ได้ทันที การพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้กับลูกค้าจนกลายเป็นลูกค้าที่เป็นคนพิเศษอยู่เสมอ

ด้านที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะในการให้บริการโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อ

พฤติกรรมผู้บริโภค ด้านช่องทางการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมร้อยละ 4.51 โดยลูกค้ามีความคิดเห็นว่าคุณค่ามากจากการใช้บริการโดยภาพรวม เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกิจการของท่านมีช่องทางการขนส่งสินค้าหลายช่องทาง ต่อมากิจการของท่านสามารถขนส่งสินค้าไปได้หลายประเทศตามลำดับ และกิจการของท่านมีเครื่องมือและพาหนะขนส่งที่ทันสมัย

8. เอกสารอ้างอิง

- จตุพร เพียรสุภาพ ชัชชัย สุจริต และภาศิริ เขตปิยรัตน์. (2562). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเร็นของ บริษัท อี เอช แอล เรน. คณะวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- นราธิป แนวคำดี ฤกษ์ ณัฏฐาและดวงใจ อังโก๊ะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรมมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร
- วรสิริญา ศุภธนโชติพงศ์. (2562).คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการซ้ำของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาพื้นที่ส่วนกลางกรุงเทพมหานคร ภาค 203. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิต
วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
วิลาสินี จงกลพีช. (2563).คุณภาพการ
ให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มี
ต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์
กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอรา
ทอรี(ประเทศไทย).วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชา

การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ.
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.
Journal of Management Science
Nakhon Pathom Rajabhat
University, 6(2): 203-214