

ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2555

ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของ บริษัท ทองทอง ทอานสปอร์ต จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2555

วิชัย ทองบริสุทธิ์. (2555). ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า

ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด. สารนิพนธ์

บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ. ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือกับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของบริษัท ประกอบด้วย ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 170 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือ ดันเน็ตต์ ที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นโรงงาน มีระยะเวลาประกอบการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 200 คนขึ้นไป มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีรูปแบบการให้บริการตู้คอนเทนเนอร์และมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านต่างๆ คือ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวทางการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง จำกัด การติดต่อประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านอุปกรณ์การขนส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนว
บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง
การติดต่อประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความ
ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านอุป
ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ
การรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต
ระดับ .05 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์
กลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความน่าเชื่อถือโดย
เดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับ

ต่อการให้บริการต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกประเภท
 ฐานสปอร์ต จำกัด พบว่าด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์
 นข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอุปกรณ์และ
 พันธุ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ในการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



CUSTOMER SATISFACTION AND BEHAVIORAL TREND OF TRANSPORTATION
SERVICE (TRAILER TRUCK) OF SONGTHONG TRANSPORT LTD.



Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

February 2012

Wichai Thongborisut. (2012). *Customer Satisfaction and Behavioral Trend of Transportation Service (Trailer Truck) of Songthong Transport Ltd.* Master's Project, M.B.A (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research is to study customer satisfaction and behavioral trend of transportation service (trailer truck) of Songthong Transport Ltd. on service qualities, coordination, employees (drivers), equipment and tools, freight transportation services, costs of services and reliabilities to the behavioral trend of transportation service (trailer truck) of Songthong Transport Ltd. In order to study the behavioral trend of transportation service (trailer truck) of Songthong Transport Ltd., the company profiles which consist of types of legal entity, length of time of entrepreneurship, numbers of company employees, entity locations, types of service used, and frequencies of service used are categorized. The sample in this research is companies which used to employ the trailer truck transportation service of Songthong Transport Ltd. from January, 2008 to December, 2008 totaled to 170 companies. The tool used for data collection is questionnaires. The statistical data used to analyze data are percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance with pair difference tested by the least significant difference or Dunnett's T3 and Pearson product moment correlation coefficient.

The results are as follows:

1. Most of customers who answered the questionnaires are factories with more than 15 years of entrepreneurship and more than 200 employees. Their entity locations are in Bangkok. Their type of service used is container service and the frequency of service used is more than 12 times per month.
2. Overall customer satisfaction towards the trailer truck transportation service of Songthong Transport Ltd. on various aspects which are coordination, employees

(drivers), equipment and tools, freight transportation services, costs of services and reliabilities is at satisfied level.

3. The behavioral trend of trailer truck transportation service of Songthong Transport Ltd. is found that the sample has tendency to certainly re-employ the service. The behavioral trend of the continuation of service employment is found to be certain. The behavioral trend of recommendation to other customers is found to be certain to recommend.

4. The analysis of the relationship between satisfaction and behavioral trend of re-employment of trailer truck transportation service of Songthong Transport Ltd. found as follows: the employees (drivers) aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01, the equipment and tools aspect, overall, is in low positive direction at statistical significance level of 0.05, the freight transportation service aspect, overall, is in low positive direction at statistical significance level of 0.05, the cost of service aspect, overall, is in moderate positive direction at statistical significance level of 0.01 and the reliability aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01.

5. The analysis of the relationship between satisfaction and the behavioral trend of the continuation of trailer truck transportation service employment of Songthong Transport Ltd. found as follows: the coordination aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.05, the employees (drivers) aspect, overall, is in moderate positive direction at statistical significance level of 0.01, the equipment and tools aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01, the freight transportation service aspect, overall, is in low positive direction at statistical significance level of 0.05, the cost of service aspect, overall, is in moderate positive direction at statistical significance level of 0.01 and the reliability aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01.

6. The analysis of the relationship between satisfaction and the behavioral trend of recommendation to other customers to use trailer truck transportation service of Songthong Transport Ltd. found as follows: the employees (drivers) aspect, overall, is rather low positive direction at statistical significance level of 0.05, the equipment and

tools aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.05, the cost of service aspect, overall, is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01 and the reliability aspect is in rather low positive direction at statistical significance level of 0.01.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านและเจ้าหน้าที่ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 8 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำให้ข้อมูลต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

วิชัย ทองบริสุทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	9
ความหมายเกี่ยวกับการบริการ.....	9
ความสำคัญของการบริการ.....	10
คุณลักษณะของการบริการ.....	12
ประเภทของการบริการ.....	12
องค์ประกอบของการบริการ.....	12
มาตรฐานการบริการ.....	13
คุณภาพของการบริการ.....	13
ทฤษฎีการให้บริการ.....	15
กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ.....	16
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
ความหมายของความพึงพอใจ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ.....	20
ความหมายของพฤติกรรม	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
องค์ประกอบของพฤติกรรม.....	21
สิ่งกำหนดพฤติกรรม.....	21
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ.....	25
ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ตจำกัด.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	32
การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	44
การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่ง สินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด...	56
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	59

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	60
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118
5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	124
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	124
สมมติฐานในการวิจัย.....	124
วิธีดำเนินการศึกษา.....	125
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	125
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	126
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	127
อภิปรายผล.....	146
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	150
บรรณานุกรม.....	154
ภาคผนวก.....	158
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	170

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประเภทนิติบุคคล.....	33
2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach).....	42
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบ การใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ.....	51
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของนิติบุคคล..	54
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการ	55
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	55
7 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	56
8 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	59
9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้าที่มี ประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	61
10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติ บุคคลโดยใช้สถิติ t-test (การกลับมาใช้บริการอีก).....	61
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภท ของนิติบุคคลใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test (ใช้บริการต่อไป)	62
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภท ของนิติบุคคลโดยใช้สถิติ t-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	63
13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้าที่มี ระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe (การกลับมาใช้บริการอีก)....	64
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการโดยใช้สถิติ F-test (ใช้บริการต่อไป).....	65
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการโดยใช้สถิติ F-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	66
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการ เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	67
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัทแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่ง สินค้าประเภทรถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	68
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัท โดยใช้สถิติ Brown-Forsyth (การกลับมาใช้บริการอีก).....	69
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 (การกลับมาใช้บริการอีก).....	70
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกทราลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัทโดยใช้สถิติ F-test (ใช้บริการต่อไป).....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ (LSD) (ใช้บริการต่อไป).....	72
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัทโดยใช้สถิติ F-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	74
24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ (LSD) (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	75
25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้ำที่มี สถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	78
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ ที่ตั้งของกิจการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe (การกลับมาใช้บริการอีก).....	79
27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ ที่ตั้งของกิจการโดยใช้สถิติ F-test (ใช้บริการต่อไป).....	79
28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ ที่ตั้งของกิจการโดยใช้สถิติ F-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	80
29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้ำที่มีรูปแบบการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่ง สินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบ การใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test (การกลับมาใช้บริการอีก).....	82
31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบ การใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test (ใช้บริการต่อไป).....	83
32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบ การใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	83
33 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ลูกค้ำที่ มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด.....	85
34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ F-test (การกลับมาใช้บริการอีก).....	85
35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe (ใช้บริการต่อไป).....	86
36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ F-test (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	87
37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการ เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD (แนะนำ หรือ บอกต่อ).....	88
38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ...	90
39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการใช้บริการต่อไป.....	100

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ.....	110
41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	118



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	19
3 ตัวแบบพฤติกรรม.....	23



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันของโลกเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นด้านการคมนาคม ด้านสิ่งแวดล้อม การสื่อสารในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการเจริญเติบโตอย่างมากในด้านเทคโนโลยี ซึ่งการเจริญเติบโตต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลกระทบต่อมนุษย์ทุกคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และเป็นการพัฒนาขีดความสามารถให้เกิดศักยภาพที่ดีที่สุดในทุก ๆ ด้าน เพื่อเป็นการเพิ่มผลผลิตและมูลค่าของผลิตภัณฑ์อีกทั้งด้านการบริการจากอดีตให้สูงขึ้นและทันต่อเวลา

เนื่องจากการเติบโตด้านต่าง ๆ นี้มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความต้องการผลิตภัณฑ์ให้ทันกับความต้องการของลูกค้า จึงเกี่ยวข้องกับธุรกิจขนส่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในหลายด้านด้วยกัน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นการพัฒนาให้ดีขึ้น เร็วขึ้น และทันต่อเวลา หรือทันต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อเป็นการตอบสนองต่อทุกธุรกิจเมื่อกล่าวถึงธุรกิจขนส่งนั้น คงบอกไม่ได้ว่าเกิดขึ้นมาตั้งแต่เมื่อใด เนื่องจากการขนส่งสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ จากการที่มนุษย์หิวยบกหรือขนย้ายไปด้วยตนเอง หรือถ้ามีจำนวนมากขึ้นโดยไม่สามารถพกพาไปได้เพียงบุคคลเดียว ก็จะทำให้สัตว์เป็นพาหนะในการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็น ลา ม้า เป็นต้น จนได้พัฒนามาเป็นการขนส่งด้วยยานพาหนะ เช่น รถไม้ที่มีการใช้สัตว์เป็นตัวลากไป หรือเกวียน เป็นต้น และได้มีการพัฒนาขึ้นเป็นรถยนต์ต่าง ๆ ในการขนส่ง และเริ่มจากการขนส่งที่สามารถขนถ่ายได้ในปริมาณที่น้อย จนสามารถเพิ่มขึ้นในปริมาณที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ แต่ไม่ว่าปริมาณการขนส่งจะเพิ่มสูงขึ้นเพียงใด คุณภาพของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ถูกขนส่งนั้นก็ยังเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ใช้บริการจะมองเป็นอันดับแรก โดยผู้ทำธุรกิจขนส่งนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ทำการขนส่งเพื่อไม่ให้เกิดการสูญเสียหรือสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งการขนส่งที่กล่าวมาข้างต้นนี้มีมากมายหลายรูปแบบ อาจเป็นการขนส่งโดยใช้รถบรรทุกมากมายหลายขนาด เช่น รถขนาดสี่ล้อ สิบล้อ และตั้งแต่สิบล้อขึ้นไป ซึ่งเรียกกันว่า รถเทรลเลอร์

ปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจขนส่งโดยรถเทรลเลอร์ นั้นสูงมากขึ้น จึงทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งโดยรถเทรลเลอร์ ต้องใช้ทักษะในการบริหารจัดการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคลากร เทคโนโลยี และเงินทุน อีกทั้งยังต้องแข่งขันกับบริษัทต่างชาติที่เปิดกิจการในประเทศไทย ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีการจัดการที่ดีเป็นระบบและมีเงินทุนสูง และประกอบกับผู้ประกอบการด้านขนส่งโดยรถเทรลเลอร์ มีมากขึ้นจึงทำให้การแข่งขันมีสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว ดังนั้นการขนส่งสินค้าโดย

รถเทอร์เลอร์ จึงต้องทำให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดในการขนส่งสินค้าแต่ละครั้ง จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการที่จะขนส่งสินค้าให้คุ้มค่าก็คือการขนส่งให้ได้ทีละมากๆและใช้เวลาให้น้อย ปลอดภัย ถึงที่หมายตามเวลา

จากความสำเร็จข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวน 2,357 ราย (ฝ่ายสถิติกรมการขนส่งทางบก: 2551) ทั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้กรณีศึกษาของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เนื่องจากบริษัทดังกล่าวมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องรวมทั้งกำลังมีโครงการขยายกิจการเพิ่มมากขึ้น และเพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการและนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งของบริษัทต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2. เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของบริษัท ประกอบด้วย ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการใช้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ

2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารจัดการในการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ให้มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเป็นข้อมูลในการแข่งขันทางการตลาดด้านการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ ได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ คือ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือน ธันวาคม 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 170 ราย (บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด: 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการใช้ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane :1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย และสำรวจแบบสอบถามไม่ สมบูรณ์ไว้ 10% หรือ 12 ราย รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย

หลังจากทราบผลการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงใช้วิธีเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนของ ประเภทของนิติบุคคลที่เคยใช้บริการแต่ละประเภทและทำการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทที่เคย ใช้บริการตามความสะดวก

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1. ข้อมูลของบริษัท

1.1 ประเภทของนิติบุคคล

1.1.1 บริษัทชิปปิ้ง

1.1.2 บริษัทขนส่งสินค้า

1.1.3 โรงงาน

1.2 ระยะเวลาประกอบการ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.2.2 6 – 10 ปี

1.2.3 11 –15 ปี

1.2.4 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

1.3 จำนวนพนักงานในบริษัท

1.3.1 1-50 คน

1.3.2 51-100 คน

1.3.3 101 –150 คน

1.3.4 151-200 คน

1.3.5 มากกว่า 200 คน ขึ้นไป

1.4 สถานที่ตั้งของกิจการ

1.4.1 เขต กรุงเทพฯ

1.4.2 เขต ปริมณฑล

1.4.3 เขต ต่างจังหวัด

1.5 รูปแบบการให้บริการ

1.5.1 ใช้ตู้คอนเทนเนอร์

1.5.2 ไม่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์

1.6 ความถี่ในการให้บริการ

1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน

1.6.2 5 - 8 ครั้งต่อเดือน

1.6.3 9 -12 ครั้งต่อเดือน

1.6.4 มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2.1 ด้านการติดต่อประสานงาน

2.2 ด้านพนักงานขับรถ

2.3 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

2.4 ด้านการรับส่งสินค้า

2.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

2.6 ด้านความน่าเชื่อถือ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) แบ่งได้ดังนี้

1. แนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในอนาคต
2. แนวโน้มการกลับมาใช้บริการอีก
3. แนวโน้มการใช้บริการต่อ
4. แนวโน้มการแนะนำหรือบอกต่อ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การขนส่งสินค้าโดยรถบรรทุกเทรลเลอร์ หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้า หรือสิ่งของต่าง ๆ จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่งโดยรถบรรทุกเทรลเลอร์
2. ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด
3. ชิปปิ้ง หมายถึง ตัวแทนของผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากรแทนผู้นำเข้าและผู้ส่งออกซึ่งเป็นเจ้าของสินค้า โดยจัดทำใบขนสินค้า ยื่นใบขนสินค้าต่อเจ้าพนักงานศุลกากร ณ ด่านศุลกากรเพื่อให้มีการตรวจปล่อยสินค้า และส่งมอบสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศให้แก่ผู้นำเข้าหรือส่งสินค้าออกนอก ราชอาณาจักรเพื่อส่งไปต่างประเทศให้แก่ผู้ส่งออก
4. บริษัทขนส่งสินค้า หมายถึง บริษัทผู้ประกอบการ ที่ให้บริการรับจ้างขนส่งสินค้าแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีสัญญาการว่าจ้างระหว่างกันหรืออาจตกลงกันด้วยวาจา เพื่อให้บริการขนส่งอย่างต่อเนื่อง
5. ระยะเวลาประกอบการ หมายถึง ระยะเวลาที่ลูกค้าจดทะเบียนบริษัทหรือห้างหุ้นส่วน จำกัด
6. โรงงาน หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมต่างๆที่ผลิตสินค้าหรือเจ้าของสินค้าโดยตรง
7. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือ ความรู้สึกพอใจหลังจากที่ได้รับบริการแล้วในด้านต่างๆดังนี้
 - 7.1 ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้านการติดต่อสื่อสาร
 - 7.2 ความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้านพนักงานให้บริการ

7.3 ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

7.4 ความพึงพอใจด้านการรับส่งสินค้า หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้านการรับส่งสินค้า

7.5 ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

7.6 ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของผู้ใช้บริการได้แก่ ความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประทับใจ ไม่ประทับใจ ในด้าน ความน่าเชื่อถือ

8. แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทองทรานสปอร์ต จำกัด หมายถึง แนวโน้มในด้านการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต แนวโน้มการใช้บริการต่อ และแนวโน้มในด้านการแนะนำบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการ บริษัท ทรงทองทรานสปอร์ต จำกัด

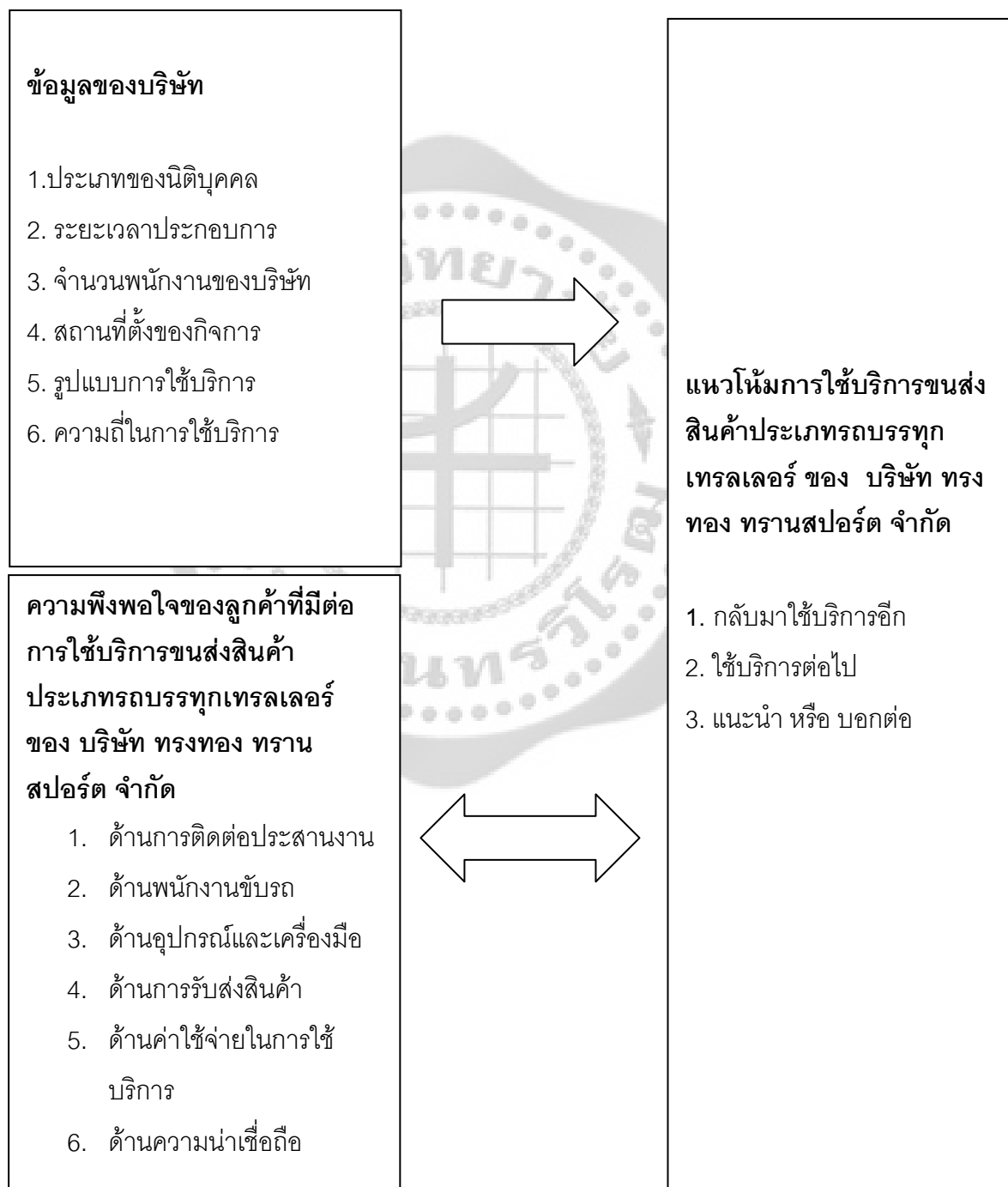
9. ข้อมูลของบริษัท หมายถึง ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด แตกต่างกันไป

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างกรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1.1 ความหมายเกี่ยวกับการบริการ

มีผู้ให้ความหมายของ “การบริการ” หลายท่าน ดังนี้

ชินจิตร์ แจ้งเจนกิจ (2540: 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541: 334) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2542: 15 – 21) กล่าวว่า บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่กับบุคคลหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะอาด รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

จินตนา บุญบงการ (2545: 40) ให้นิยามคำว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสแต่ต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเก็บจะทันที

สมิต รัชฎกร (2546: 13 - 14) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติพ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ปัทมา คงทอง (2547: 8) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: ออนไลน์) ให้ คำจำกัดความของการบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรนูธ (Gronroos. 1990: 27) ได้นิยามการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ใด ๆ ตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 2000: 428) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือความสามารถที่ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยว หรือไม่เกี่ยวข้อง กับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง ความตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการให้บริการ

1.2 ความสำคัญของการบริการ

สมิต รัชฎกร (2546: 14 - 15) การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้ เกิดการ “ขายซ้ำ”

คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไปในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

1.3 คุณลักษณะของการบริการ

กุลธณ ธนาพงศธร (2528) กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล เป็นส่วนใหญ่ทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

1.4 ประเภทของการบริการ

การจัดประเภทของการบริการโดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถจัดแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การบริการทางด้านธุรกิจ หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานขององค์การ บริษัทและห้างร้านเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี
2. การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่มีคุณลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิการของผู้ใช้บริการในสังคมเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

1.5 องค์ประกอบของการบริการ

งานบริการ เป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ละคนะ (2530: 36-37) อธิบายถึงโครงสร้างของระบบการบริการ ว่าโครงสร้างของระบบบริการทั่วไปจะประกอบด้วยสัมพันธภาพของส่วนต่างๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวังย่อมส่งผลกระทบต่อให้ระบบการบริการประสบความสำเร็จล้มเหลวได้

1.6 มาตรฐานการบริการ

สมิต รัชฎกร (2546: 177 - 179) การจัดให้มีมาตรฐานการให้บริการจะทำให้บริการมีความคิดคำนึงและใคร่ครวญถึงการปฏิบัติงานการให้บริการของตนเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้เหมือนนักกีฬาที่หมั่นตรวจสอบความสามารถของตนเองเปรียบเทียบกับสถิติมาตรฐานจะช่วยสร้างแนวโน้มของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพราะมาตรฐานไม่มีเส้นชัยและไม่มีเพดานดังได้กล่าวไว้แล้วแต่ต้นในเรื่องของการจัดทำมาตรฐาน

การที่ผู้ให้บริการไม่สนใจมาตรฐานหรือไม่ต้องการให้มีมาตรฐานในงานบริการ เพราะเกรงว่าหากตนปฏิบัติผิดไปจากมาตรฐานบริการก็จะเป็นที่เห็นได้ประจักษ์ชัด จึงต้องการลักษณะที่คลุมเครือไม่มีหน่วยเปรียบเทียบเพื่อที่จะปฏิบัติอย่างไรก็ได้และสามารถอ้างข้อบกพร่องในงานบริการของผู้อื่นหรืองานอื่น ๆ มาเปรียบเทียบได้ว่า การปฏิบัติงานให้บริการของตนยังดีกว่าอีก

1.7 คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ เป็นผลรวมของการนำคุณสมบัติต่างๆ มาประสานรวมกันเข้าเพื่อให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์สูงสุดตามแนวคิด ดังนี้

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539: 14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการ ดังนี้

คุณภาพของการบริการ คือ

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ระดับความสามารถของการบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากการได้รับบริการแล้ว

Parasuraman (1990: 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ

(Characteristics of Service Leaders) ไว้ว่า ควรมีลักษณะดังนี้ คือ

1. มีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service Vision) คือ การมองถึงคุณภาพของการบริการเป็นนุญแจสำคัญ โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา

2. มีมาตรฐานสูง (High Standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ ความสนใจในรายละเอียดและความแตกต่างของการบริการต่างๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้นของกระบวนการผลิตภัณฑบริการองค์การบริการ องค์การบริการ

3. มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In the Field Leadership Style) คือ ผู้นำด้านการ บริการควรจะมีการลงสู่สนามจริงๆ ไม่ใช่ทำเพียงแค่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการยกย่อง เยินยอสั่งสอน มีการสังเกตการ ป้อนคำถามและมีการรับฟัง ซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะ ได้รับข้อมูลต่างๆของการบริการ

4. มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง แม้อยู่ใน สถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกแจงวัดบนความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลัก ของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

สมชาติ กิจยรรยง (2543) ได้กล่าวว่า วิธีการสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์การต้องสรร หาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิค การบริการให้กับ บุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีอันดับแรก คือ ความเป็นคนที่รัก ในงานบริการเพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้ายิ้มแย้มแจ่มใสและเอใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้า ตำหนิต่อว่านอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

2. บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่ แสดงออกเช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบกรพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปตาม ธรรมชาติ

3. เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลาง ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆดังนี้

3.1 สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยการ แสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน มีหางเสียงอาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม(ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ(ค่ะ)กรุณารอสักครู่ นะ ครับ(ค่ะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจและไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

3.2 เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้า พูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3.3 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้า พูดอยู่จากคุณลักษณะและคุณภาพของการบริการที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า การบริการเป็นงานที่

ไม่มีตัวตนไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับตามความต้องการนั้นๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ

1.8 ทฤษฎีการให้บริการ

พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman, et al., 1990) ได้กล่าวถึง เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ สามารถระบุได้เป็น 10 มิติ ได้แก่

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำตามข้อตกลงที่กำหนดไว้เกี่ยวกับบริการนั้นๆ อย่างถูกต้อง
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ และความรู้ในการให้บริการ
5. อริยาบถไมตรี (Courtesy) หมายถึง มีความสุภาพเรียบร้อย การเคารพ และให้เกียรติและคำนึงถึงมิตรภาพในการติดต่อกับผู้อื่น
6. ความไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง การมีคุณค่าน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และมีความเชื่อถือไว้วางใจได้
7. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้สะดวก ไม่มีระเบียบขั้นตอนมากมายหรือซับซ้อนเกินไป ใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการจะต้องอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้เสมอ
8. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ และรับฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะแจ้งหรือบอกให้ทราบ
9. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย
10. ความเข้าใจ (Understanding) หมายถึง มีความพยายามที่จะรู้จักเข้าใจลูกค้า และทราบในความต้องการของลูกค้า

จากมิติการรับรู้คุณภาพบริการ 10 มิติที่กล่าวไปแล้วนั้น ต่อมาได้พัฒนาโดยรวมมิติที่ความใกล้เคียงกันให้ เป็นมิติเดียวกัน โดยจะเหลือมิติการรับรู้ คุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน ได้กำหนดความหมายไว้ดังนี้

1. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้
3. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความสามารถ และคุณภาพของพนักงานให้เกิดความมั่นใจ
5. ความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ให้ความสนใจกับลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

1.9 กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

ดังที่เห็นแล้วว่าการบริการไม่สามารถกักเก็บไว้ได้พร้อมทั้ง ผู้รับบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ในกระบวนการด้วยทำให้การตรวจสอบการบริการก่อนส่งมอบให้ลูกค้านั้นแทบเป็นไปไม่ได้ รวมทั้งความไม่มีตัวตนของการบริการทำให้ ไม่มีมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้สำหรับการบริการ สิ่งเหล่านี้เป็นปัญหาทำให้ความพยายามในการสร้างบริการที่มีคุณภาพเป็นไปด้วยความยากลำบากแต่คุณภาพหมายถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หากเราสามารถสร้างบริการบนพื้นฐานความต้องการของผู้บริโภค แล้วสามารถตอบสนองจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เราสามารถกล่าวได้ว่าการบริการนี้มีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของผู้บริโภคจึงเป็นกุญแจสำคัญไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความพึงพอใจของการบริการอาจจะทำได้ดังนี้ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา, 2538. หน้า 28-29)

- 1) พยายามเรียนรู้และค้นหาว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไรการพยายามเรียนรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทำการวิเคราะห์การวิจัยคำร้องทุกข์หรือการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า พร้อมกันนั้นผู้บริการอาจจะต้องสัมผัสกับผู้ใช้ บริการมากขึ้นเพื่อให้ เกิดความเข้าใจในความต้องการ การปรับปรุงการสื่อสารจากระดับล่าง ซึ่งติดต่อกับลูกค้าและผู้บริหารระดับสูง ก็จะทำให้ผู้บริหารรู้ถึงความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น เพราะผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการอาจจะสังเกตความต้องการของผู้ใช้บริการได้ และเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่าง

ถูกต้อง ระยะห่างระหว่างผู้ให้บริการโดยตรงและผู้บริหารไม่ควรห่างกันมาก หาก ห่างกันมากเกินไป ข้อมูลผิดเพี้ยนได้ ในระหว่างการเดินทาง และสิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ การนำข้อมูลที่ถูกส่งไปสู่การปฏิบัติ

2) สร้างมาตรฐานของคุณภาพการบริการให้ถูกต้องในการแก้ปัญหาซึ่งเกิดจากการถือมาตรฐานที่ผิด ๆ นั้นอาจทำได้ดังนี้ โดยผู้บริหารระดับต่าง ๆ จะต้องเข้าใจในมาตรฐานและสามารถจะฝึกฝนพนักงานในบังคับบัญชาให้สามารถเสนอบริการแบบที่มีคุณภาพโดยบังชี้และอธิบายให้พนักงานฟังถึงว่า จุดไหนของกระบวนการจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการนั้น ๆ และจุดนั้นควรได้รับการสนใจจากพนักงานเป็นพิเศษ และผู้บริหารจะต้องแน่ใจว่าพนักงานเข้าใจในเป้าหมายและลำดับความสำคัญในกระบวนการบริการ พร้อมกันนั้นควรจะมีการติดตามผลตลอดเวลาและมีการให้รางวัลแก่ผู้บริหารรวมทั้งพนักงานที่สามารถบรรลุถึงจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

3) การที่จะทำให้การบริการตรงกับมาตรฐานนั้น อาจทำได้ดังนี้ผู้บริหารจะต้องคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ และความชำนาญเป็นอย่างดีรวมทั้งจัดให้มีการอบรมแก่พนักงานตามความต้องการของผู้บริหาร พร้อมทั้งกำหนดบทบาทของพนักงานให้ แน่นนอนและทำความเข้าใจกับพนักงานว่า การทำงานของเขาจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างไรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานด้วยเทคโนโลยี และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย รวมทั้งการสอนให้พนักงานเข้าใจถึงความคาดหวังความเข้าใจจากการรับรู้ปัญหาของผู้รับบริการการสนับสนุนให้เกิดการประสานงานอย่างดีของทีมงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นด้วยการจูงใจโดยการให้รางวัลแก่ทีมงานดีเด่นเพราะว่าการทำงานที่ผิดพลาดของคนใดคนหนึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของงาน พนักงานแต่ละคนอาจจะมีหน้าที่ในความรับผิดชอบหลายหน้าที่ แต่ละหน้าที่เหล่านั้นอาจจะขัดแย้งกันเอง ดังนั้นพนักงานควรมีส่วนในการกำหนดมาตรฐานของการทำหน้าที่ต่าง ๆ

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544:19) “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “satisfaction” ความหมายโดยทั่วไปคือ “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ “consumer satisfaction” ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามเป็น 2 นัย คือ

1. ยึดสถานการณ์ การซื้อเป็นหลัก “ความพึงพอใจเป็นผลที่ เกิดขึ้นเนื่องจากการ ประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อ”

2. ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้า เป็น หลัก “ความพึงพอใจเป็นผลที่ เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์ หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิต ภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมิน ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึงภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การ ซื้อและการใช้ สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่ เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การ ได้รับที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” “ความไม่พอใจ หมายถึง ภาวะการที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การ ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ฟิตซ์เกอร์าลด์ และดูรานท์ (Fitzgerald; & Durant. 1980: 586) ได้ให้ความหมาย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้ บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมี พื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็ จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน(Judgement) ของบุคคลนั้นด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ สึ กที่ เกิดจากการประเมิน ประสบการณ์ ในการซื้อหรือใช้บริการที่ได้รับตรงกับสิ่งที่คาดหวังหรือสูงกว่าที่ คาดหวัง เป็นภาวะ การแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก

มาสโลว์ (Maslow. 2000: 80-81) เป็นนักจิตวิทยา ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ได้ กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงตามความสำคัญจากความต้องการ ต่ำสุดไปจนถึงความต้องการของมนุษย์สูงสุด โดยบุคคลจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับ ต่ำกว่าก่อนที่จะเกิดความต้องการระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองจนเกิด ความพอใจขึ้นมา ความต้องการใหม่และระดับสูงกว่าจะเกิดขึ้น และบุคคลจะถูกจูงใจให้ทำการ ตอบสนองเมื่อความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการใหม่จะเกิดขึ้น ถ้าความ ต้องการระดับล่างที่ได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว เกิดกลับมาไม่พอใจอีกครั้งบุคคลก็จะหันมา

ตอบสนองความต้องการในระดับดังกล่าวอีก ซึ่งได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น (Hierarchy of Needs) ดังนี้

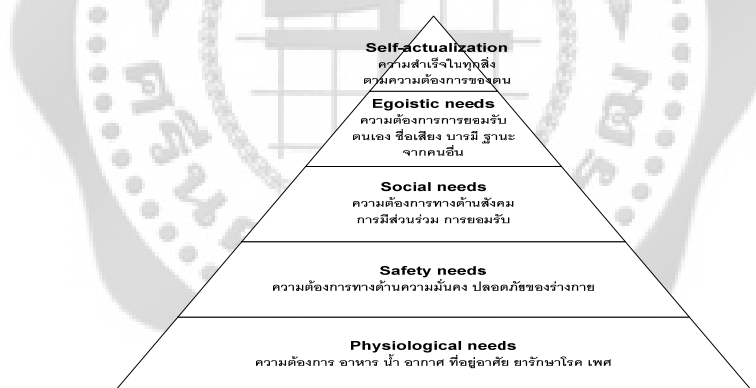
ระดับที่ 1 Physiological needs ความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

ระดับที่ 2 Safety needs ความต้องการทางด้านความมั่นคงและปลอดภัย ส่วนมากเกี่ยวกับความปลอดภัยของร่างกาย

ระดับที่ 3 Social needs ความต้องการทางด้านสังคม เป็นความต้องการด้านความรัก ความพอใจ การมีส่วนร่วมและการยอมรับ

ระดับที่ 4 Egoistic needs ความต้องการที่สะท้อนให้เห็นความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับการยอมรับตนเองและความต้องการชื่อเสียงเกียรติศักดิ์ บารมี ฐานะ เป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น

ระดับที่ 5 Self-actualization ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา: มาสโลว์ (Maslow. 2000: 80-81)

ความพึงพอใจ หมายถึงการที่สมาชิกในระบบมีความรู้สึกในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสังคมนั้นสมาชิกที่มีความรู้สึกทางบวกหรือชอบ คือผู้ที่มีความพึงพอใจ ส่วนผู้ที่มีความรู้สึกทางลบหรือไม่ชอบคือ ผู้ที่ไม่พึงพอใจ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

3.1 ความหมายของพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 4) ผู้บริโภค คือ ใครก็ตามที่จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการมาเพื่ออุปโภคบริโภคตอบสนองความต้องการของตนทั้งที่เป็นความต้องการทางร่างกายและเพื่อความพึงพอใจ ต่าง ๆ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2534: 4-5) ผู้บริโภค คือ ผู้ใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ผลิตได้ให้หมดไป เพื่อการตอบสนองความต้องการของตน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543: 4) ผู้บริโภค หมายถึง ผู้บริโภคคนสุดท้ายที่ซื้อสินค้าเพื่อใช้ส่วนตัวและครอบครัว

สชิฟแมน (Schiffman, 1987: 8) ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง ผู้ซื้อสินค้าและบริการเพื่อการใช้ส่วนตัว ครอบครัว หรือเป็นของกำนัลสำหรับเพื่อน เป็นการซื้อของบุคคลเพื่อการบริโภคขั้นสุดท้าย ซึ่งอาจเรียกได้ว่าเป็นผู้บริโภคคนสุดท้าย (End Users or Ultimate Consumers)

ชุดา จิตพิทักษ์ (2525: 2) กล่าวว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดงปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในใจของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่สังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น คุณค่า (Value) ที่ยึดเป็นหลักในการประเมินสิ่งต่างๆ ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่าง ๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 15) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความสนใจ

สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมาโดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

3.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach, 1990: 14) อธิบายว่าพฤติกรรมของคนเรามีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ หรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานาน จึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนสนองความต้องการออกไปในภายหลัง
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของเขา
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกระทบนั้น ผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความหมาย (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ก็กล่าวได้ว่า เขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

3.3 สิ่งกำหนดพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 6) ได้กล่าวว่า ทศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้น ๆ แล้ว เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2536: 25) ได้กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนและสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

โดยถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วสามารถที่จะปรับตัวได้น้อยกว่า พฤติกรรมนั้นก็จะต้องสูญสลายไป

การพัฒนาพฤติกรรมว่า ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะทางพันธุกรรมที่ได้รับมรดกตกทอดมาจากบิดามารดา
2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงเสมอของบุคคล
3. ช่วงชีวิตซึ่งเป็นระดับการพัฒนาของบุคคลตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันโดยเป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ ในอดีต ฉะนั้น ปัจจัยทั้งสามนี้จะส่งอิทธิพลร่วมกัน โดยพันธุกรรมจะกำหนดระดับการพัฒนาของมนุษย์เพื่อให้มนุษย์มีศักยภาพ (Potentiality) ที่แตกต่างกันแต่กำเนิด แต่การที่บุคคลจะสามารถพัฒนาได้ถึงขีดสูงสุดของตนได้หรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

ซูดา จิตพิทักษ์ (2525: 58-77) กล่าวว่าสิ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจแยกได้ 2 ประเภท คือ ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่ ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ของข้อเท็จจริงซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาโดยการเห็นการบอกเล่า การอ่าน รวมทั้งการคิดขึ้นมาเอง ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนนิยมยึดประจำในที่ช่วยตัดสินใจในการเลือก ทักษะคติ หรือเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ทักษะคติเป็นแนวโน้มหรือเตรียมพร้อมของพฤติกรรมและถือว่าทักษะคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกำหนดว่าบุคคลหนึ่งจะทำอะไร ถ้าเขาตกอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง กระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ได้แก่

สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ลักษณะนิสัยของบุคคลเกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริง แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ การสะสมความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆที่เคยได้รับหรืออาจรับจากภายนอก อาทิ จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น

สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล ไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

สรุปได้ว่าสิ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์จากความหมายที่ให้ไว้ข้างต้นสามารถที่จะเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังนี้

ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพ	สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและ ความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้น	ทัศนคติ	พฤติกรรม สถานการณ์
-----------------------------------	---	---------	-----------------------

ภาพประกอบ 3 ตัวแบบพฤติกรรม (ซูดา จิตพิทักษ์, 2525)

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์

พินุล ทีปะปาล (2543: 154-156) ศึกษารวบรวมประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม เรียกว่าพฤติกรรม แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้และแสดงพฤติกรรมด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่าใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกไว้ตามลำดับ 5 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทัศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น ๆ ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำเอาหลักการ :กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์หรือรู้มาแล้วไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจตีราคา โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐานที่วางไว้

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็นหรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้หรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) ความตระหนัก (Awareness) เป็นพฤติกรรมขั้นแรกสุดของ Affective Domain เป็นขั้นที่บุคคลได้ถูกคิดหรือการเกิดขึ้นในความรู้สึกว่ามีสิ่งหนึ่งเหตุการณ์หนึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจ ความยินดีหรือเต็มใจรับรู้ (Willingness to Receive) เป็นความเต็มใจพึงพอใจต่อสิ่งเร้ามากระตุ้นและให้ความสนใจต่อสิ่งเร้า นั้น การเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจ (Controller or Selected Attention) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นจะเลือกรับหรือเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งที่เขาชอบหรือนำความพอใจมาให้

2.2 ขั้นการตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า แยกเป็นกระบวนการย่อย ๆ จากระดับต่ำสุดของกระบวนการดังนี้

2.3 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in Responding) เป็นการทำเพราะความเชื่อฟังหรือคล้อยตามหรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้ต่อต้านน้อยความเต็มใจที่จะตอบสนอง (Willingness in Respond) เป็นการอาสาสมัครที่จะทำโดยมิได้เกิดจากความเกรงกลัวหรือเกรงใจเป็นเพราะตั้งใจทำด้วยตัวเขาเอง ความพอใจในการตอบสนอง (Satisfaction in Respond) เป็นการตอบสนองที่ประกอบด้วยอารมณ์ หรือความรู้สึกพึงพอใจ ยินดี สนุกสนาน

2.4 ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุปรากฏการณ์ และพฤติกรรม ด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอาเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ สิ่ง queบุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวาซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อ หรือทัศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่เขายึดถือ ขั้นการเกิดคุณค่านี้แยกเป็น 3 ระดับ คือการยอมรับค่านิยม (Acceptance of a Value) เป็นการที่บุคคลเห็นด้วยและยอมรับในความเชื่อ ทัศนคติ หรือค่านิยมด้วยการกระทำอย่างคงเส้นคงวา ความชอบในค่านิยม (Preference of Value) เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความนิยมในค่านิยมด้วยการแสดงความต้องการและการยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขายอมรับค่านิยมแล้วและการยึดมั่นในค่านิยม (Commitment) บุคคลจะแสดงอย่างชัดเจนว่าเขายึดถือค่านิยมสิ่งใด มีแรงจูงใจที่จะแสดงออกถึงการสนับสนุนช่วยเหลือทำด้วยความศรัทธาเชื่อมั่น ตลอดจนปฏิบัติที่จะกระทำในสิ่งที่ขัดแย้งกับความเชื่อนั้น

2.5 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบค่านิยม และพัฒนาระบบไปที่ละน้อยจนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา ระดับของการจัดระบบแยกเป็น 2 ระดับ คือ การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยม (Conceptualization of a Value) จะเริ่มตั้งแต่ขั้นการสร้างความรู้เข้าใจในคุณค่าของ

สิ่งต่าง ๆ ด้วยการเข้าร่วมกลุ่มอภิปรายเปรียบเทียบ ซึ่งเป็นความพยายามที่จะมองเห็นความสัมพันธ์ของค่านิยมที่ยึดถืออยู่ และการจัดระบบค่านิยม (Organization of Value System) เป็นการสร้างแบบแผนหรือกฎเกณฑ์ตามสิ่งที่บุคคลจัดระบบขึ้น ซึ่งการจัดระบบค่านิยมนี้จะออกมาในลักษณะของการพัฒนาปรัชญาแห่งชีวิต หรือการเกิดอุดมการณ์ในความคิดของบุคคล

2.6 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a Value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติของบุคคล ตามระบบค่านิยมที่เขายึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบที่คงเส้นคงวา และเป็นอัตโนมัติได้มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ระดับ คือการวางทั่วไปหรือสรุปค่านิยม (Generalized Set) คือ การแสดงออกซึ่งความแน่นอนของความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมที่ตนมีและการแสดงลักษณะตามค่านิยม (Characterization) เป็นพฤติกรรมขั้นสูงสุดของพฤติกรรมด้าน Affective Domain ที่แสดงให้เห็นหรือสังเกตได้โดยบุคคลอื่น การแสดงออกลักษณะนี้ค่อนข้างจะถาวร ถือเป็นการสร้างลักษณะที่รวมเอาทุกสิ่งทุกอย่าง มาเป็นจุดใหญ่ที่สำคัญของลักษณะนิสัยที่สมบูรณ์ เช่น การมีปรัชญาชีวิต การมีเหตุผลเชิงจริยธรรม เป็นต้น

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase behavior) หลังจากซื้อและทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์เกี่ยวกับความพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ ซึ่งนักการตลาดจะต้องพยายามทราบถึงระดับความพอใจของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้อคือ ความพอใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นฟังก์ชันของการคาดคะเน (Expectation = E) และการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Performance = P) ดังนั้น จะหาความพอใจหลังการซื้อ (Satisfaction = S) ได้ตามสมการ

$$S = T(E, P)$$

การคาดคะเนของผู้บริโภคเกิดจากแหล่งข่าวสาร พนักงานขายและแหล่งติดต่อสื่อสารอื่นๆ ถ้าบริษัทโฆษณาสินค้าเกินความเป็นจริง ผู้บริโภคจะตั้งความหวังไว้ สูงและเมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็ จะเกิดความไม่ พพอใจ ซึ่ง จำนวนความไม่พอใจจะขึ้นอยู่กับขนาดของความ

แตกต่างระหว่างการคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผลิตภัณฑ์เราจะพบว่าประสบการณ์ เกี่ยวกับตราสินค้ามีผลกระทบที่สำคัญต่อความชอบและความภักดี ต่อตราสินค้า ถ้าตราสินค้าที่ซื้อสร้างความไม่พอใจให้แก่ผู้ซื้อ ผู้ซื้อจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตราสินค้า และอาจเลิกซื้อผลิตภัณฑ์ไปเลย ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ซื้อ มีความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้าจะทำให้เกิดการซื้อผลิตภัณฑ์ซ้ำอีกพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Postpurchase behavior) ที่นักการตลาดจะต้องติดตามและให้ความสนใจ มีดังนี้

1. ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Postpurchase satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้หลายระดับ เช่น พึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉย ๆ หรือไม่พอใจ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้บริโภค และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์ มีประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ผู้บริโภคได้ คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจ(Dissatisfaction) แต่ถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่าที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ (Satisfied) และถ้าผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่ากับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจเป็นอย่างยิ่ง (Delighted) ซึ่งมีผลทำให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง หรือบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจของตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น

ลูกค้าจะกำหนดความคาดหวังโดยมีพื้นฐานจาก (1) ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขายสินค้า (2) เพื่อนหรือคนใกล้ชิด (3) แหล่งข้อมูลอื่น ๆ ยี่ มีความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง และประสิทธิภาพมากเท่าใด ก็จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกไม่พอใจมากขึ้นเท่านั้น จะเห็นได้ว่าการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจภายหลังการซื้อสินค้าได้นั้นผู้ขายควรกล่าวอ้างถึงประสิทธิภาพที่แท้จริงของสินค้านั้น โดยไม่ควรกล่าวอ้างเกินความเป็นจริง

2. การกระทำภายหลังการซื้อ (Postpurchase Actions) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจผลิตภัณฑ์ จะมีผลต่อพฤติกรรมต่อเนื่องของผู้บริโภค ถ้าผู้บริโภครู้สึกพึงพอใจ ก็จะมี แนวโน้มว่าผู้บริโภคจะกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริโภครู้สึกไม่พึงพอใจ ผู้บริโภคอาจเลิกใช้หรือคืนผลิตภัณฑ์ อาจบอกต่อหรือมี การร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน หรืออาจถึงขั้นฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากบริษัทก็เป็นได้

3. พฤติกรรมการใช้และการกำจัดภายหลังการซื้อ (Postpurchase Use and Disposal) เป็นหน้าที่ ของนักการตลาดที่จะต้องคอยติดตามว่าผู้บริโภคใช้ และกำจัดสินค้านั้นอย่างไร ถ้าผู้บริโภคเก็บผลิตภัณฑ์ไว้โดยไม่ใช้ ก็อาจเป็นไปได้ว่าผลิตภัณฑ์นั้นไม่เป็นที่พึงพอใจ ทำให้การบอกต่อไม่เป็นผล แต่ถ้าหากผู้บริโภคขายหรือแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ระหว่างกันจะมีผลทำให้ยอดขายผลิตภัณฑ์ใหม่ลดลง และถ้าผู้บริโภคทิ้งผลิตภัณฑ์ นักการตลาดจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้ว่าผู้บริโภคทำลายผลิตภัณฑ์นั้นอย่างไร เนื่องจากผลิตภัณฑ์บางชนิดเป็นอันตรายต่อสภาพแวดล้อม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 225) ผลลัพธ์ (Output) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ของโมเดล การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจะเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับกิจกรรม 2 ประการ คือ พฤติกรรมการซื้อ (Purchase behavior) และการประเมินภายหลังการซื้อ (Postpurchase Evaluation) โดยนักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาการประเมินภายหลังการซื้อของผู้บริโภค เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการอันจะนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการซื้อ

1. พฤติกรรมการซื้อ (Purchase Behavior) ผู้บริโภคมีรูปแบบการซื้อ 2 ประการ คือ (1) การซื้อเพื่อทดลอง (Trial Purchases) (2) การซื้อซ้ำ (Repeat Purchases) ถ้าผู้บริโภคซื้อผลิตภัณฑ์หรือตราสินค้าเป็นครั้งแรกจะซื้อในปริมาณน้อยกว่าปกติ ในกรณีนี้ถือว่าการซื้อเพื่อทดลอง ซึ่งผู้บริโภคพยายามที่จะประเมินผลิตภัณฑ์จากการใช้โดยตรง ตัวอย่าง เมื่อผู้บริโภคทดลองใช้น้ำยาบ้วนปากซึ่งเขายังไม่มีความแน่ใจเขาจะซื้อในปริมาณที่น้อยกว่าการซื้อตราที่คุ้นเคยแล้ว และถ้าน้ำยาบ้วนปากนั้นสามารถตอบสนองความต้องการได้ก็จะเกิดการซื้อซ้ำ

2. การประเมินภายหลังการซื้อ (Postpurchase Evaluation) เมื่อผู้บริโภคใช้ผลิตภัณฑ์แล้วจะมีการประเมินเกี่ยวกับการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้บริโภค ซึ่งผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ของการประเมินมี 3 ประการ คือ (1) การทำงานที่ แท้จริงต้องสอดคล้องกับความคาดหวังซึ่งจะไปสู่ ความคาดหวังซึ่งจะไปสู่ความรู้สึกที่เป็นกลาง(Neutral Feeling) (2) การทำงานที่เกินความคาดหวังนำไปสู่ความพึงพอใจ (Satisfaction) และการไม่ยืนยันการตัดสินใจด้านบวก (Positive disconfirmation) และผลที่จะเกิดขึ้นภายหลัง (3) การทำงานต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และการไม่ยืนยันการตัดสินใจด้านลบ(Negative disconfirmation) จากผลลัพธ์ทั้ง 3 ประการ แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ โดยผู้บริโภคจะพิจารณาถึงประสบการณ์ของตนที่มีต่อความคาดหวังเมื่อกระทำการประเมินภายหลังการซื้อ (Postpurchase Evaluation)

สิ่งที่สำคัญในการประเมินภายหลังการซื้อก็คือ การลดความไม่แน่นอนหรือความสงสัยเกี่ยวกับการเลือกสรรของผู้บริโภคภายหลังการซื้อ โดยผู้บริโภคพยายามที่จะทำให้เกิดความแน่นอนว่าการเลือกซื้อของเขาเป็นสิ่งฉลาด นั่นคือพยายามที่จะลดความไม่สมดุลของความเข้าใจภายหลังการซื้อ (Postpurchase Cognitive Dissonance) โดย (1) เขาจะให้เหตุผลอย่างฉลาดในการตัดสินใจนั้น (2) เขาจะค้นหาโฆษณาที่สนับสนุนการเลือก (3) เขาจะพยายามจูงใจเพื่อนหรือเพื่อนบ้านเพื่อซื้อตราสินค้าเดียวกัน (4) เปลี่ยนไปเป็นตราสินค้าอื่นเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้ระดับของการวิเคราะห์ภายหลังการซื้อขึ้นกับความสำคัญของการตัดสินใจในผลิตภัณฑ์ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์อยู่ในความคาดหวังของผู้บริโภคเขาจะซื้ออีก ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่

สอดคล้องกับความคาดหวังเขาก็จะค้นหาทางเลือกอื่นที่เหมาะสม ดังนั้นการประเมินผลภายหลังการซื้อของผู้บริโภคจะเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ซึ่งมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านจิตวิทยาของผู้บริโภค ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อในอนาคต

5. ประวัติความเป็นมาของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542 ด้วยทุนจดทะเบียนหนึ่งล้านบาท โดยดำเนินธุรกิจในการให้บริการรับส่งสินค้าด้วยรถเทรลเลอร์และรถสิบล้อสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 3 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ โดยมีผู้ถือหุ้น 10 ท่าน

ในปีแรกที่เริ่มดำเนินการให้บริการ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีรถทั้งหมดสำหรับการให้บริการขนส่งสินค้าจำนวน 5 คัน โดยให้บริการขนส่งสินค้าทั่วราชอาณาจักรไทยและได้รับการตอบสนองจากผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

ต่อมาปี พ.ศ. 2547 บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ตัดสินใจลงทุนเพิ่มเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ใช้บริการขนส่งสินค้า โดยการซื้อรถเทรลเลอร์เพิ่มขึ้นอีกจำนวน 10 คัน รวมรถทั้งหมดของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เป็นจำนวน 15 คัน และได้ขยายฐานการให้บริการโดยสร้างสำนักงานสาขาอีกหนึ่งแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ที่ 55 หมู่ 14 ถนนร่มเกล้า แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี

ปี พ.ศ. 2549 บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ตัดสินใจซื้อรถเพิ่มขึ้นอีก 10 คันรวมรถของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เป็นจำนวน 25 คัน เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ และพร้อมกับเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็นห้าล้านบาท โดยตลอดการประกอบธุรกิจยอดขายของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และทำให้ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความแข็งแกร่งมากขึ้นทำให้ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ปี พ.ศ. 2550 บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ฐานงานที่มีความมั่นคงมากขึ้นจึงทำให้ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซื้อรถเพิ่มขึ้นอีก 10 คัน รวมรถของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เป็นจำนวน 35 คัน ทำให้ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีศักยภาพการทำงานมากขึ้นและเพียงพอต่อการให้บริการขนส่งสินค้าในปัจจุบัน

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม (2546) ได้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มารับบริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ลูกค้าประเภททั่วไป ระยะเวลาที่ใช้บริการระหว่าง 1-5 ปี และปริมาณการส่งสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งระหว่าง 10-100 กิโลกรัม ความพึงพอใจบริการของลูกค้า ต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจโดยแยกพิจารณารายด้านทั้งด้านระบบการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่ มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ ส่วนด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการพบว่า ลูกค้าที่มี เพศ อายุ ประเภทลูกค้า และคลังสินค้าที่ท่านมาใช้ บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาที่มาใช้บริการ และลูกค้าที่มีปริมาณการขนส่งสินค้าเฉลี่ยต่อครั้ง แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของบริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อุบลวรรณ หลอดเงิน (2541) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยกับของต่างประเทศ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ กลุ่มผู้ใช้บริการจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทั้งของไทยและของต่างประเทศ ซึ่งตัวแปรที่ทำการศึกษานั้นผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ตัวแปรด้านการบริการขนส่งสินค้า ตัวแปรด้านอัตราค่าบริการ ตัวแปรด้านกลยุทธ์การตลาด และตัวแปรด้านบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง ส่วนตัวแปรตามคือการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต่าง ๆ ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทย กับของต่างประเทศจากข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการทั้งสองประเภทรวมทั้งสิ้น 157 ราย สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีทั้งคำถามที่เป็นปลายเปิดและปลายปิดเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยจากผลการศึกษาวิจัย พบว่าความแตกต่างของการบริการขนส่งสินค้าทางทะเลของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของไทย กับต่างชาติ คือ ผู้ใช้บริการจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยมีความพอใจในการจัดเตรียมเอกสารและติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากกว่าผู้ใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของต่างประเทศนอกจากนั้นผู้ใช้บริการยังมีความพอใจต่อการบริการติดต่อและจัดทำประกันภัยทางทะเล

และการบริการด้านพิธีการศุลกากร ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยมากกว่าบริษัทผู้รับจัดการขนส่งสินค้าของต่างประเทศ จากงานวิจัยทำให้ทราบถึงภาพรวมในด้านทัศนคติของผู้ส่งออก ที่มีต่อการเลือกใช้บริการผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยหรือของต่างประเทศ

อนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด (2545) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางทะเล ของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในทัศนคติของผู้ส่งออกไทย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในด้านธุรกิจของผู้ส่งออกซึ่งประกอบด้วยขนาดของกิจการ ประเภทของสินค้าที่ส่งออก และเส้นทางการขนส่งสินค้าที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยในด้านปริมาณการส่งออกของผู้ส่งออกที่แตกต่างกัน มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการประกอบด้วย ความปลอดภัย การตอบสนอง ความสามารถในการให้บริการ มนุษยสัมพันธ์ ความเข้าใจในผู้ให้บริการ ปัจจัยในด้านกลยุทธ์การตลาด ประกอบด้วย อัตราค่าบริการ การมีเครือข่ายในการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ การให้เครดิตในการชำระค่าบริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย และปัจจัยในการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วย การให้บริการผ่านพิธีการศุลกากร การให้บริการคลังสินค้า การให้บริการจัดหาประกันภัยสินค้าทางทะเล การให้บริการด้านการรวบรวมสินค้า การบริการจัดส่งรายงานความคืบหน้าของสินค้าที่ส่งออก ต่างก็มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในทัศนคติของผู้ส่งออก ฉะนั้น ควรที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จะได้มีการนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเล โดยเฉพาะในด้านคุณภาพของการบริการ และ กลยุทธ์การตลาด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง

สรุปทฤษฎีที่นำมาอ้างอิง ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ พาราสุรามัน และคณะ (Parasuraman, et al., 1990) ได้กล่าวถึง เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ประเมินคุณภาพการบริการ โดยสามารถสรุปได้ว่าจากการที่ธุรกิจขนส่งสินค้ามีการแข่งขันกันสูงและยังมีบริษัทที่ก่อตั้งขึ้นใหม่เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ บริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด พยายามที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดในการบริการ โดยเน้นการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจและพึงพอใจต่อผู้ที่ใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากคุณภาพของการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ โดยใช้เครื่องมือ คุณภาพบริการเพียง 5 ด้าน คือ สิ่งที่ต้องได้ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546 : 225 เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม

ภายหลังการซื้อ (Postpurchase Behavior) เพื่อให้ทราบถึงประสบการณ์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจและประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาหลังจากการได้รับบริการไปแล้ว ถ้าผู้ใช้บริการตั้งความหวังไว้สูงและเมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจซึ่งส่งผลต่อแนวโน้มการกลับมาใช้บริการของบริษัทในอนาคตรวมถึงสามารถที่จะขยายงานของตลาดออกไปจากการบอกต่อแนะนำบุคคลอื่นให้มาใช้บริการของบริษัททำให้บริษัทสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาส่วนแบ่งตลาดและยังสามารถขยายฐานของตลาดได้อีกด้วย ซึ่งจากแนวคิดขั้นต้นผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดดังกล่าวมาทำการจัดสร้างแบบสอบถาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ คือ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 170 ราย (2551: บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการใช้ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane:1967) ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย และสำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ไว้ 10% หรือ 12 ราย รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 132 รายดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

$$n = \frac{170}{1 + 170 (0.05)^2} = 119.298$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน จากจำนวนประชากร 170 คนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 120 ราย เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของการวิจัยผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 10% เท่ากับ 12 ราย รวมเป็น 132 ราย โดยเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนของประเภทของนิติบุคคลที่เคยใช้บริการแต่ละประเภท

ตาราง 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	จำนวน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บริษัทชิปปิง	60	46
บริษัทขนส่งสินค้า	10	8
โรงงาน	100	78
รวม	170	132

จากนั้นผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทที่เคยใช้บริการและจำแนกตามประเภทของนิติบุคคลตามสัดส่วนที่ได้กำหนดในตารางโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะคำถามในแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมี 6 ข้อ ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานในบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และ ความถี่ในการให้บริการ โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1. ประเภทของนิติบุคคล เป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- (1) บริษัทปิ๊ป
- (2) บริษัทขนส่งสินค้า
- (3) โรงงาน

ข้อที่ 2. ระยะเวลาประกอบการ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และจากการเก็บข้อมูลของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด (ฝ่ายสถิติ 2551) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาประกอบการ ตั้งแต่ 1 – 21 ปี

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{21 - 1}{4} = 5 \text{ ปี}$$

ดังนั้นจึงกำหนดช่วงระยะเวลาประกอบการ ของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามดังนี้

- (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- (2) 6 – 10 ปี
- (3) 11 – 15 ปี
- (4) มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3. จำนวนพนักงานในบริษัท เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และจากการเก็บข้อมูลของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด (ฝ่ายสถิติ 2551) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงจำนวนพนักงาน ตั้งแต่ 5 – 255 คน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{255 - 5}{5} = 50 \text{ คน}$$

ดังนั้นจึงกำหนดช่วงจำนวนพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามดังนี้

- (1) 1-50 คน
- (2) 51-100 คน
- (3) 101-150 คน
- (4) 151-200 คน
- (5) มากกว่า 200 คนขึ้นไป

ข้อที่ 4. สถานที่ตั้งของกิจการเป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- (1) เขต กรุงเทพฯ
- (2) เขต ปริมณฑล
- (3) เขต ต่างจังหวัด

ข้อที่ 5. รูปแบบการให้บริการเป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

- (1) ใช้ตู้คอนเทนเนอร์
- (2) ไม่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์

ข้อที่ 6. ความถี่ในการใช้บริการเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) และจากการเก็บข้อมูลของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด(ฝ่ายสถิติ 2551) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้ช่วงความถี่ในการใช้บริการ ตั้งแต่ 1 – 17 ครั้งต่อเดือน

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า จากสูตร} = \frac{17 - 1}{4} = 4 \text{ ครั้ง}$$

ดังนั้นจึงกำหนดช่วงความถี่ในการใช้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามดังนี้

- (1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน
- (2) 5 - 8 ครั้งต่อเดือน
- (3) 9 - 12 ครั้งต่อเดือน
- (4) มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านต่างๆ 6 ด้านดังนี้ คือ ด้าน การติดต่อประสานงาน 3 ข้อ ด้านพนักงานขับรถ 5 ข้อ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ 3 ข้อ ด้านการ รับส่งสินค้า 3 ข้อ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 4 ข้อ และ ด้านความน่าเชื่อถือ 3 ข้อ รวมจำนวน ทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 166) ทุกข้อซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตร ภาคขั้น (Interval scale) มี 5 ระดับคะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง พอใจ
คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง เฉยๆ
คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ไม่พอใจมาก

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในอนาคต ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ที่เป็นมาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นมาตราส่วนที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้านความหมายเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval scale) โดยผู้ตอบแสดงทัศนคติออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ซึ่งคำถามที่ผู้ตอบจะต้องตอบ จะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ให้ในแต่ละช่องของระดับคะแนนสูงสุด - ต่ำสุด ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวเลข (1,2,3,4,5) ให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด มี 3 ข้อดังนี้

ข้อที่ 1. หากมีโอกาส ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อีกหรือไม่

กลับมาแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : ไม่กลับมาแน่นอน
5 4 3 2 1

โดยแต่ละระดับของคะแนนมีความหมายดังนี้

คะแนน	ความหมาย
1	กลับมาแน่นอน
2	น่าจะกลับมาใช้บริการ
3	ไม่แน่ใจ
4	น่าจะไม่กลับมาใช้บริการ
5	ไม่กลับมาแน่นอน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า (Rating scale) เพื่อแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตร ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 166)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้	ความหมาย
4.21 - 5.00	กลับมาแน่นอน
3.41 - 4.20	น่าจะกลับมาใช้บริการ
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60	น่าจะไม่กลับมาใช้บริการ
1.00 - 1.80	ไม่กลับมาแน่นอน

ข้อที่ 2. หากมีโอกาส ท่านคิดว่าท่านจะใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไปอีกหรือไม่

ใช้ต่อแน่นอน ____ : ____ : ____ : ____ : ____ : ไม่ใช้ต่อแน่นอน
5 4 3 2 1

โดยแต่ละระดับของคะแนนมีความหมายดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	ใช้ต่อแน่นอน
4	น่าจะใช้บริการต่อ
3	ไม่แน่ใจ
2	น่าจะไม่ใช้บริการต่อ
1	ไม่ใช้ต่อแน่นอน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า (Rating scale) เพื่อแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541: 166)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้	ความหมาย
4.21 - 5.00	ใช้ต่อเนื่อง
3.41 - 4.20	น่าจะให้บริการต่อ
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60	น่าจะไม่ใช่บริการต่อ
1.00 - 1.80	ไม่ใช่ต่อเนื่อง

ข้อที่ 3. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำบริษัทที่ท่านรู้จักให้มาให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด หรือไม่

แนะนำแน่นอน : : : : ไม่แนะนำแน่นอน

5 4 3 2 1

โดยแต่ละระดับของคะแนนมีความหมายดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	แนะนำแน่นอน
4	น่าจะแนะนำ
3	ไม่แน่ใจ
2	น่าจะไม่แนะนำ
1	ไม่แนะนำแน่นอน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า (Rating scale) เพื่อแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541 : 166)

ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ยที่วัดได้	ความหมาย
4.21 - 5.00	แนะนำแน่นอน
3.41 - 4.20	น่าจะแนะนำ
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60	น่าจะไม่แนะนำ
1.00 - 1.80	ไม่แนะนำแน่นอน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และรวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากงานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นทั้งหมด 3 ส่วน แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ส่วนที่ 3 แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในอนาคต

4. นำเสนอแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อขอรับคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม และนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับกรอบแนวคิดในการวิจัย ความมุ่งหมายในการวิจัย ตลอดจนผลงานวิจัยอื่น และแนวความคิดทฤษฎีต่างๆ

5. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้านความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบขั้นต้น (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 รายแล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs'alpha coefficient) กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550: 34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach) ในเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบัค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha
ด้านการติดต่อประสานงาน กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.828
ด้านพนักงานขับรถ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.762
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.775
ด้านการรับส่งสินค้า กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.790
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.888
ด้านความน่าเชื่อถือ กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	.771

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชนเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถามซึ่งได้จากอินเทอร์เน็ต หนังสือนิตยสารต่างๆ หนังสือทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากบริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำนวน 132 ราย เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการวิจัยต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูลโดยทำการป้อนข้อมูลที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for the social science)

4. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน ประเภทของนิติ บุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงาน ในบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการใช้ บริการ และความถี่ในการใช้บริการ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ ใช้ผู้คอนเทนเนอร์ และไม่ใช้ผู้คอนเทนเนอร์ ใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ ประเภทของนิติ บุคคล ระยะเวลาประกอบการจำนวนพนักงานในบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ ความถี่ในการใช้บริการ และสถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด กับ แนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550: 45)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550: 48)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550: 49)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหา

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า(α -Coefficient)ของครอนบัค(Cronbach's alpha coefficient)

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550: 35)

$$\text{Cronbach's alpha : } \alpha = \frac{k \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance} / \text{variance}}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบ

ค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544: 178) โดยมีสูตรในการหา

ค่า t โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545: 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

3.2.1 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีความแปรปรวนต่างกันหรือไม่เท่ากัน Hartung. (2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้:-

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดย ค่า } MSW' = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ F-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1			
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
รวม (T)	n-1			

$$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$$

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett' T3 กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่

$$n_i \neq n_j$$

เมื่อ

$$t_{1-\alpha/2; n-k}$$

แทน

ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระ
ภายในกลุ่ม = n - k

MSE

แทน

ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)

 n_i

แทน

จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i

 n_j

แทน

จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j

 α

แทน

ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett' T3 Keppel.(1982: 153-155)

สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

 $\bar{d}_D$

แทน

ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Denett test

 q_D

แทน

ค่าจากตาราง Critical values of the Denett Test

 $MS_{S/A}$

แทน

ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S

แทน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544: 310-311) มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของ ค่า r มีดังนี้ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544: 316)

- 1) ค่า r เป็น ลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็น บวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
0.81 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกลำดับทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ของบริษัท ทองทอง ทราเวลสปอร์ต จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการดังตารางที่ 1

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการและความถี่ในการใช้บริการ

ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของนิติบุคคล		
บริษัท ชิปปิ้ง	46	34.8
บริษัทขนส่งสินค้า	8	6.1
โรงงาน	78	59.1
รวม	132	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระยะเวลาประกอบกิจการ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	9	6.8
6 – 10 ปี	32	24.3
11 – 15 ปี	26	19.7
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	65	49.2
รวม	132	100.0
ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. จำนวนพนักงานในบริษัท		
1 – 50 คน	18	13.6
51 – 100 คน	26	19.7
101 – 150 คน	20	15.2
151 – 200 คน	27	20.4
มากกว่า 200 คนขึ้นไป	41	31.1
รวม	132	100.0
4. สถานที่ตั้งของกิจการ		
เขต กรุงเทพ	77	58.3
เขต ปริมณฑล	20	15.2
เขต ต่างจังหวัด	35	26.5
รวม	132	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รูปแบบการใช้งาน		
ใช้ตู้คอนเทนเนอร์	117	88.6
ไม่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์	15	11.4
รวม	132	100.0
6. ความถี่ในการใช้บริการ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน	34	25.8
5 - 8 ครั้งต่อเดือน	29	21.9
9 - 12 ครั้งต่อเดือน	9	6.8
มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน	60	45.5
รวม	132	100.0

จากตาราง 3 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน สามารถสรุป ได้ดังนี้

ด้านประเภทของนิติบุคคล จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่เป็นโรงงานจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็น บริษัทขีปึงจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และบริษัทขนส่งสินค้าจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาประกอบการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือมีระยะเวลาประกอบการ 6 ถึง 10 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีระยะเวลาประกอบการ 11 ถึง 15 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมีระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

ด้านจำนวนพนักงานในบริษัท จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 200 คนขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงานในบริษัท 151 ถึง 200 คน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และมีจำนวนพนักงานในบริษัท 51 ถึง 100 คน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และมีจำนวนพนักงานในบริษัท 101 ถึง 150 คนจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ด้านสถานที่ตั้งของกิจการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตต่างจังหวัด จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 และมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ด้านรูปแบบการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีการใช้ตู้คอนเทนเนอร์ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือ ไม่ใช้ตู้คอนเทนเนอร์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตามลำดับ

ด้านความถี่ในการให้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการให้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ มีความถี่ในการให้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 มีความถี่ในการให้บริการ 5 ถึง 8 ครั้ง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และมีความถี่ในการให้บริการ 9 ถึง 12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

เนื่องจาก ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของนิติบุคคลในข้อบริษัทขนส่งสินค้า มีจำนวนน้อย จึงนำมารวมกับประเภทของนิติบุคคลในข้อบริษัทชิปปิ้ง ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่นี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของนิติบุคคล

ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของนิติบุคคล		
บริษัท ชิปปิ้ง / บริษัทขนส่งสินค้า	54	40.9
โรงงาน	78	59.1
รวม	132	100.0

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าด้านประเภทของนิติบุคคล จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่เป็น โรงงานจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาเป็น บริษัท ชิปปิ้ง / บริษัทขนส่งสินค้า จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ตามลำดับ

เนื่องจาก ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาประกอบการในข้อต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวนน้อย จึงนำมารวมกับระยะเวลาประกอบการในข้อ 6 ถึง 10 ปี ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาประกอบการ

ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระยะเวลาประกอบการ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	41	31.1
11 – 15 ปี	26	19.7
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	65	49.2
รวม	132	100.0

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าด้านระยะเวลาประกอบการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาประกอบการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ มีระยะเวลาประกอบการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 และมีระยะเวลาประกอบการ 11 ถึง 15 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ตามลำดับ

เนื่องจาก ลักษณะและข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในข้อ 9 ถึง 12 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนน้อย จึงนำมารวมกับความถี่ในการใช้บริการในข้อ 5 ถึง 8 ครั้งต่อเดือนซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

6. ความถี่ในการใช้บริการ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน	34	25.8
5 -12 ครั้งต่อเดือน	38	28.7
มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน	60	45.5
รวม	132	100.0

ด้านความถี่ในการใช้บริการ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือมีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และมีความถี่ในการใช้บริการ 5 ถึง 12 ครั้งต่อเดือน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการติดต่อประสานงาน			
1. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	3.95	.346	พอใจ
2. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	3.93	.331	พอใจ
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.99	.360	พอใจ
รวม	3.96	.291	พอใจ
ด้านพนักงานขับรถ			
1. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน	3.86	.475	พอใจ
2. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี	4.00	.479	พอใจ
3. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา	3.84	.507	พอใจ
4. พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท	3.86	.506	พอใจ
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	3.89	.422	พอใจ
รวม	3.89	.334	พอใจ

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ			
1. รถขนส่งมีสภาพดี	3.77	.488	พอใจ
2. มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ	3.84	.425	พอใจ
3. มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน	3.73	.511	พอใจ
รวม	3.78	.379	พอใจ
ด้านการรับส่งสินค้า			
1. รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา	3.85	.437	พอใจ
2. มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า	3.92	.421	พอใจ
3. มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ	3.95	.368	พอใจ
รวม	3.91	.332	พอใจ
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ			
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	4.14	.475	พอใจ
2. ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้	4.06	.521	พอใจ
3. เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม	4.13	.379	พอใจ
4. การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน	4.13	.452	พอใจ
รวม	4.11	.354	พอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือ			
1. มีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า	4.10	.426	พอใจ
2. มีความรับผิดชอบต่อสินค้า	4.17	.413	พอใจ
3. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา	4.11	.355	พอใจ
รวม	4.12	.353	พอใจ

จากตาราง 7 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน สามารถสรุป ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านมีความ สะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และติดต่อได้หลายช่องทาง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3.95 และ 3.93 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านพนักงานมีความ สุภาพและอัธยาศัยไมตรี รองลงมาคือด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา พนักงานปฏิบัติตาม กฎระเบียบของบริษัทท่าน พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการแต่ง กายของพนักงานสุภาพและดูสะอาดตาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.00 3.89 3.86 3.86 และ 3.84 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านมีรถบริการ เหมาะสมกับงานที่ต้องการ รองลงมาคือรถขนส่งมีสภาพดี และมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนโดยมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.77 และ 3.73 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้าน มีความเข้าใจ รายละเอียดในใบส่งของ รองลงมาคือมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า และรับส่งสินค้าตรง ตามกำหนดเวลาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.92 และ 3.85 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านราคา เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน และราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้

โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.13 4.13 และ 4.06 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า รองลงมาคือมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา และมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้าโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.11 และ 4.10 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ตาราง 8 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

แนวโน้มการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแนวโน้ม
1. กลับมาใช้บริการอีก (กลับมาแน่นอน---ไม่กลับมาแน่นอน)	4.64	.556	กลับมาแน่นอน
2. ใช้บริการต่อไป (ใช้ต่อเนื่อง---ไม่ใช้ต่อเนื่อง)	4.62	.546	ใช้ต่อเนื่อง
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ (แนะนำแน่นอน--- ไม่แนะนำแน่นอน)	4.47	.474	แนะนำแน่นอน

จากตาราง 8 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 132 คน ได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยแนวโน้มการกลับมาใช้บริการอีกอยู่ในระดับแนวโน้มกลับมาใช้แน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 แนวโน้มการให้บริการต่อไปอยู่ในระดับแนวโน้มใช้ต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่ออยู่ในระดับแนะนำแน่นอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 9 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการใช้บริการ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	.289	.592
2. ใช้บริการต่อไป	6.720*	.011
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	1.799	.182

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติบุคคล โดยใช้การทดสอบ Levene's test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาใช้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .592 ซึ่งมากกว่า.05นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติบุคคลโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการใช้บริการ	ประเภทของนิติบุคคล	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
กลับมาใช้บริการอีก	บ.ชิปปิ้ง/บ.ขนส่ง	4.61	.564	-.433	130	.666
	โรงงาน	4.65	.554			

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติบุคคลโดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .666 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่าลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมี

แนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า.05นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภท
ของนิติบุคคลใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการให้บริการ	ประเภทของนิติบุคคล	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ให้บริการต่อไป	บ.ชิปปิง/บ.ขนส่ง	4.54	.605	-1.428	99.075	.156
	โรงงาน	4.68	.497			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติบุคคล โดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .156 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่าลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการ แนะนำหรือบอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .182 ซึ่งมากกว่า.05นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภท
ของนิติบุคคลโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการใช้บริการ	ประเภทของนิติบุคคล	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	บ.ชีปิ้ง/บ.ขนส่ง	4.43	.602	-.748	130	.456
	โรงงาน	4.50	.528			

จากตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามประเภทของนิติบุคคล โดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .456 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่าง

H_0 : ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไป

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการให้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	4.447*	2	129	.014
2. ใช้บริการต่อไป	1.760	2	129	.176
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	.792	2	129	.455

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการโดยใช้การทดสอบ Levene's test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาใช้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

แนวโน้มการให้บริการ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
กลับมาใช้บริการอีก	Brown-Forsythe	1.376	2	104.979	.257

จากตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .257 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีประเภทของระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .176 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Prob.
ใช้บริการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม		.495	2	.247	.827	.440
	ภายในกลุ่ม		38.566	129	.299		
	รวม		39.061	131			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .440 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .455 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบบริการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.291	2	1.296	4.365*	.015
	ภายในกลุ่ม	38.278	129	.297		
	รวม	40.879	131			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบบริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .015 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบบริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบบริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ปราบกฎผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลา
ประกอบการ เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาประกอบการ		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และ 6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.54	4.69	4.34
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	4.54	-	- .156 (.256)	.198 (.071)
11 – 15 ปี	4.69		-	.354** (.006)
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	4.34			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลดังนี้

ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ 11 – 15 ปี กับลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มี Probabiliy (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ 11 – 15 ปี มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกับลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 15 ปี มีแนวโน้มแนะนำ และ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ 11 – 15 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .354

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 ลูกค้ายที่มีจำนวนพนักงานของบริษัทแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ายที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ายที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	4.870**	4	127	.001
2. ใช้บริการต่อไป	1.687	4	127	.157
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	2.036	4	127	.093

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้การทดสอบ Levene's Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาใช้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

แนวโน้มการให้บริการ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
กลับมาใช้บริการอีก	Brown-Forsythe	4.090**	4	103.632	.004

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างก็มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างก็มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน

พนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3

จำนวนพนักงาน ของบริษัท		1-50 คน	51 – 100	101 – 150	151 – 200	มากกว่า200คน
	$\bar{X}$		คน	คน	คน	ขึ้นไป
		4.78	4.65	4.85	4.30	4.68
1-50 คน	4.78	-	.124 (.996)	-.072 (1.000)	.481* (.050)	.095 (.996)
51 – 100 คน	4.65		-	-.196 (.863)	.358 (.387)	-.029 (1.000)
101 – 150 คน	4.85			-	.554** (.008)	.167 (.746)
151 – 200 คน	4.30				-	-.387 (.114)
มากกว่า 200 คน ขึ้นไป	4.68					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลดังนี้

ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน กับลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .050 ซึ่งเท่ากับ .050 หมายความว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้าที่มี

จำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1–50 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .481

ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน กับลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .554

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .157 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถ

บรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน

พนักงานของบริษัทโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ใช้บริการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	3.862	4	.965	3.484*	.010
	ภายในกลุ่ม	35.199	127	.277		
	รวม	39.061	131			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ปราบกฎผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวน พนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ (LSD)

จำนวนพนักงาน ของบริษัท	$\bar{X}$	1-50 คน	51 – 100 คน	101 – 150 คน	151 – 200 คน	มากกว่า200คน ขึ้นไป
		4.72	4.69	4.80	4.30	4.66
1-50 คน	4.72	-	.030 (.853)	-.078 (.650)	.426** (.009)	.064 (.669)
51 – 100 คน	4.69		-	-.108 (.493)	.396** (.007)	.034 (.798)
101 – 150 คน	4.80			-	.504** (.002)	.141 (.326)
151 – 200 คน	4.30				-	-.362** (.006)
มากกว่า 200 คน ขึ้นไป	4.66					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลดังนี้

1. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .426

2. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 51-100 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 51-100 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 51-100 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .396

3. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .504

4. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป มี Probabilly (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป มากกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .362

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในเรื่องการ แนะนำหรือบอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .093 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัทโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน					
		SS	df	MS	F	Prob.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	ระหว่างกลุ่ม	5.309	4	1.327	4.738**	.001
	ภายในกลุ่ม	35.570	127	.280		
	รวม	40.879	131			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มแน่นำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ (LSD)

จำนวนพนักงาน ของบริษัท		1-50 คน	51 – 100 คน	101 – 150 คน	151 – 200 คน	มากกว่า200คน ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.67	4.54	4.75	4.15	4.41
1-50 คน	4.67	-	.128 (.431)	-.083 (.629)	.519** (.002)	.252 (.095)
51 – 100 คน	4.54		-	-.212 (.181)	.390** (.008)	.124 (.352)
101 – 150 คน	4.75			-	.602** (.000)	.335* (.022)
151 – 200 คน	4.15				-	-.266* (.044)
มากกว่า 200 คน ขึ้นไป	4.41					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลดังนี้

1. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .519

2. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 51-100 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 51-100 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .390

3. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มี Probabiliy (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน มีแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .602

4. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป มี Probabiliy (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200 คนขึ้นไป มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .335

5. ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน กับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป มี Probabiliy (p) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกับลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200คนขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท มากกว่า200 คนขึ้นไป มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101–150 คน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .266

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่1.4 ลูกค้ำที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

H_0 : ลูกค้ำที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้ำที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	4.736*	2	129	.010
2. ใช้บริการต่อไป	.242	2	129	.785
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	.643	2	129	.528

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ โดยใช้การทดสอบ Levene's test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาใช้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

แนวโน้มการใช้บริการ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
กลับมาใช้บริการอีก	Brown-Forsythe	2.615	2	53.893	.082

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .082 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .785 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
ให้บริการต่อไป	ระหว่างกลุ่ม	.157	2	.078	.260	.772
	ภายในกลุ่ม	38.904	129	.302		
	รวม	39.061	131			

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .772 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .528 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	ระหว่างกลุ่ม	.537	2	.268	.858	.426
	ภายในกลุ่ม	40.342	129	.313		
	รวม	40.879	131			

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .429 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้ม แนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่าง

H_0 : ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prod.(p) มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการใช้บริการ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	2.425	.122
2. ใช้บริการต่อไป	9.034**	.003
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	.038	.845

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ โดยใช้การทดสอบ Levene's Test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาให้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .122 ซึ่งมากกว่า.05นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการให้บริการโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการให้บริการ	รูปแบบการให้บริการ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
กลับมาให้บริการอีก	ใช้ตู้คอนเทนเนอร์	4.62	.568	-.716	130	.475
	ไม่ใช่ตู้คอนเทนเนอร์	4.73	.458			

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการให้บริการ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .475 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการให้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า.01นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variance not assumed

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการใช้
บริการโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการใช้บริการ	รูปแบบการใช้บริการ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ใช้บริการต่อไป	ใช้ตู้คอนเทนเนอร์	4.60	.558	-1.699	21.141	.104
	ไม่ใช่ตู้คอนเทนเนอร์	4.80	.414			

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .104 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .845 ซึ่งมากกว่า.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจึงทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed

ตาราง 32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการ
ใช้บริการโดยใช้สถิติ t-test

แนวโน้มการใช้บริการ	รูปแบบการใช้บริการ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	ใช้ตู้คอนเทนเนอร์	4.45	.549	-.959	130	.339
	ไม่ใช่ตู้คอนเทนเนอร์	4.60	.632			

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามรูปแบบการใช้บริการ โดยใช้สถิติ t-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .339 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่าง

H_0 : ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 33 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test

แนวโน้มการใช้บริการ	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. กลับมาใช้บริการอีก	.602	2	129	.549
2. ใช้บริการต่อไป	4.347*	2	129	.015
3. แนะนำ หรือ บอกต่อ	.130	2	129	.878

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้การทดสอบ Levene's test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ในเรื่องการกลับมาใช้บริการอีก มีค่า Probability (p) เท่ากับ .549 ซึ่งมากกว่า.05นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 34 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
กลับมาใช้บริการอีก	ระหว่างกลุ่ม	.224	2	.112	.359	.699
	ภายในกลุ่ม	40.321	129	.313		
	รวม	40.545	131			

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .699 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน จะทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe

ตาราง 35 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

แนวโน้มการให้บริการ		Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ใช้บริการต่อไป	Brown-Forsythe	1.734	2	121.588	.181

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .181 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ในเรื่องการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .878 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจะทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test

ตาราง 36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ใน
การใช้บริการโดยใช้สถิติ F-test

แนวโน้มการใช้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Prob.
แนะนำ หรือ บอกต่อ	ระหว่างกลุ่ม	2.736	2	1.368	4.627*	.011
	ภายในกลุ่ม	38.143	129	.296		
	รวม	40.879	131			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .011 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least-Significant Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท
รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ใน
การให้บริการ เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ความถี่ในการใช้ บริการ	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน	5-12 ครั้งต่อ เดือน	มากกว่า 12 ครั้งต่อ เดือน
		4.65	4.55	4.32
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน	4.65	-	.094 (.463)	.330** (.005)
5 -12 ครั้งต่อเดือน	4.55		-	.236* (.038)
มากกว่า 12 ครั้งต่อ เดือน	4.32			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการให้บริการ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้ผลดังนี้

1. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน กับลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน มี Probabilty (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน มีแนวโน้มแนะนำหรือบอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกับลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน มีแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .330

2. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-12 ครั้งต่อเดือน กับลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน มี Probabilily (p) เท่ากับ .236 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-12 ครั้งต่อเดือน มีแนวโน้มแน่นำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกับลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน มีแนวโน้มแน่นำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด น้อยกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-12 ครั้งต่อเดือน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .038

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

ด้านการกลับมาใช้บริการอีก

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

H_0 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

H_1 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 33

ตาราง 38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อประสานงาน				
1. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	.191*	.028	เดียวกัน	ต่ำ
2. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	.072	.415	-	ไม่สัมพันธ์
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	.100	.252	-	ไม่สัมพันธ์
ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม	.144	.099	-	ไม่สัมพันธ์
ด้านพนักงานขับรถ				
1. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน	.186*	.032	เดียวกัน	ต่ำ
2. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี	.229**	.008	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา	.226**	.009	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
4. พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	.311**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา	.311**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านพนักงานขับรถโดยรวม	.359**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ				
1. รถขนส่งมีสภาพดี	.171*	.050	เดียวกัน	ต่ำ
2. มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ	.173*	.047	เดียวกัน	ต่ำ
3. มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน	.132	.132	-	ไม่สัมพันธ์
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม	.179*	.023	เดียวกัน	ต่ำ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
----------------------------	------------------------	---	--------------------	-------------------

ตาราง 38 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรับส่งสินค้า				
1. รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา	.023	.795	-	ไม่สัมพันธ์
2. มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า	.240**	.006	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ	.180*	.039	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม	.178*	.042	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ				
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	.305**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้	.340**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม	.188*	.031	เดียวกัน	ต่ำ
4. การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน	.430**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม	.415**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. มีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า	.346**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. มีความรับผิดชอบต่อสินค้า	.366**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา	.313**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม	.386**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน
โดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .099 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .191 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทางมีค่า Probability (p) เท่ากับ .415 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมีค่า Probability (p) เท่ากับ .252 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับ
แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .359 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานขับรถโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .186 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีมีค่า Probability (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .229 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามีค่า Probability (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการแต่งกายของ

พนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .311 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .311 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .179 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรทขนส่งมีสภาพดีมีค่า Probability (p) เท่ากับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านรทขนส่งมีสภาพดีมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .171 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านรทขนส่งมีสภาพดี มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .173 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนมีค่า Probability (p) เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมกับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .178 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการรับส่ง

สินค้าโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ .795 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .240 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .180 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
โดยรวมกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .415 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .305 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .340 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .188 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .430 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .386 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .346 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจมีความปลอดภัยในขณะขนสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .366 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .313 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหามากขึ้นจะมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการให้บริการต่อไป

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

H_0 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

H_1 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการใช้บริการต่อไป

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อประสานงาน				
1. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	.231**	.008	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	.151	.083	—	ไม่สัมพันธ์
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	.179*	.040	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม	.223*	.010	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านพนักงานขับรถ				
1. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน	.270**	.002	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
	.263**	.002	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี	.332**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา	.337**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
4. พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	.342**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา				
ด้านพนักงานขับรถโดยรวม	.441**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ				
1. รถขนส่งมีสภาพดี	.190*	.029	เดียวกัน	ต่ำ
2. มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ	.232**	.007	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน	.256**	.003	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม	.283**	.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการรับส่งสินค้า				
1. รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา	.014	.877	—	ไม่สัมพันธ์
2. มีความเข้าใจขั้นตอนการรับส่งสินค้า	.239**	.006	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ	.256**	.003	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม	.201*	.021	เดียวกัน	ต่ำ

ตาราง 39 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ				
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	.289**	.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้	.457**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
3. เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม	.274**	.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
4. การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน	.446**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม	.481**	.000	เดียวกัน	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. มีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า	.293**	.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. มีความรับผิดชอบต่อสินค้า	.316**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา	.248**	.004	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม	.324**	.000	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม กับแนวโน้มการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราน

สปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .223 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม มากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไปเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .231 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลามากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทางมีค่า Probability (p) เท่ากับ .083 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .179 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับ แนวโน้มการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .441 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานขับรถโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .270 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีมีค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .263 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีมากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา มี

ความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .337 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .342 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการใช้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .283 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึง

พอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรถขนส่งมีสภาพดี มีค่า Probability (p) เท่ากับ .029 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านรถขนส่งมีสภาพดี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .190 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านรถขนส่งมีสภาพดีมากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน มากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมกับ
แนวโน้มการใช้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลามีค่า Probability (p) เท่ากับ .877 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .239 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .256 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
 โดยรวมกับแนวโน้มการให้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .481 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .289 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .457 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .274 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .446 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการใช้บริการต่อไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการใช้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .293 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ

ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .316 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหามีค่า Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .248 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหามากขึ้นจะมีแนวโน้มการให้บริการต่อไป เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการแนะนำ หรือ บอกต่อ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการแนะนำ หรือ บอกต่อ

H_0 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการแนะนำ หรือ บอกต่อ

H_1 : ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการแนะนำ หรือ บอกต่อ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) จะใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 40 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการติดต่อประสานงาน				
1. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	.151	.085	—	ไม่สัมพันธ์
2. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง	.009	.915	—	ไม่สัมพันธ์
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	.132	.132	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม	.118	.180	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านพนักงานขับรถ				
1. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน	.071	.421	—	ไม่สัมพันธ์
	.057	.515	—	ไม่สัมพันธ์
2. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี	.158	.070	—	ไม่สัมพันธ์
3. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา	.228**	.008	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
4. พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน	.216**	.003	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา				
ด้านพนักงานขับรถโดยรวม	.219*	.012	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ				
1. รถขนส่งมีสภาพดี	.199*	.022	เดียวกัน	ต่ำ
2. มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ	.156	.073	—	ไม่สัมพันธ์
3. มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน	.158	.070	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม	.215*	.014	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการรับส่งสินค้า				
1. รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา	.138	.116	—	ไม่สัมพันธ์
2. มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า	.023	.797	—	ไม่สัมพันธ์
3. มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ	.030	.729	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม	.081	.356	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ				
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	.246**	.004	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้	.216*	.013	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม	.181*	.038	เดียวกัน	ต่ำ
4. การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน	.182*	.037	เดียวกัน	ต่ำ
ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม	.268**	.002	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. มีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า	.286**	.001	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
2. มีความรับผิดชอบต่อสินค้า	.154	.007	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ
3. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา	.170	.051	—	ไม่สัมพันธ์
ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม	.232**	.007	เดียวกัน	ค่อนข้างต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน
โดยรวม กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .180 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีค่า Probability (p) เท่ากับ .085 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทางมีค่า Probability (p) เท่ากับ .415 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมีค่า Probability (p) เท่ากับ .132 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .219 แสดงว่า ตัวแปร

ทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานขับรถโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อการใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .421 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีมีค่า Probability (p) เท่ากับ .515 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตามีค่า Probability (p) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมีค่า Probability (p) เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .228 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่านมากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

5. ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ

การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .216 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลามากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .215 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรถขนส่งมีสภาพดี มีค่า Probability (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .199 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .073 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนมีค่า Probability (p) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมกับ
แนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .356 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลามีค่า Probability (p) เท่ากับ .116 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .797 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้าไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .729 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
 โดยรวมกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .268 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมีค่า Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .246 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการมากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มีค่า Probability (p) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .216 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้มากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ

หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .181 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .182 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน มากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .286 แสดงว่า

ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการแนะนำหรือ บอกต่อ การใช้บริการเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

2. ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .154 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ถ้าลูกค้ามีความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้ามากขึ้นจะมีแนวโน้มการ แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

3. ด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหามีค่า Probability (p) เท่ากับ .051 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้		

ตาราง 41 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.1 ลูกค้ำที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test t-test t-test
1.2 ลูกค้ำที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe F-test F-test
สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3 ลูกค้ำที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe F-test F-test

ตาราง 41 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4 ลูกค้ำที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสपोर्ट จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Brown-Forsythe F-test F-test
1.5 ลูกค้ำที่มีรูปแบบการใช้บริการ แตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสपोर्ट จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test t-test t-test
1.6 ลูกค้ำที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่าง กันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสपोर्ट จำกัด แตกต่างกัน 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test Brown-Forsythe F-test

ตาราง 41 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด		
2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการ 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการ 1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 41 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการ 1. ด้านกลับมาให้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการ 1. ด้านกลับมาให้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการ 1. ด้านกลับมาให้บริการอีก 2. ด้านใช้บริการต่อไป 3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 41 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.6 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการ		Pearson Correlation
1. ด้านกลับมาใช้บริการอีก	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
2. ด้านใช้บริการต่อไป	สอดคล้องกับสมมติฐาน	
3. ด้านแนะนำ หรือ บอกต่อ	สอดคล้องกับสมมติฐาน	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุง พัฒนา ระบบการให้บริการ และการตลาดต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและนำไปสู่การวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการที่จะเตรียมการแข่งขันในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือ กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด จำแนกตามข้อมูลของบริษัท ประกอบด้วย ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

วิธีดำเนินการศึกษา

แหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ในครั้งนี้ คือ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 170 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บริษัทที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในช่วงเดือนมกราคม 2551 ถึงเดือนธันวาคม 2551 โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการใช้ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Yamane:1967) ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ราย และสำรวจเพื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ไว้ 10% หรือ 12 ราย รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 132 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการรวบรวม ข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะคำถามใน แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมี 6 ข้อ ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานในบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และ ความถี่ในการใช้บริการ โดยเป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่

- | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| ข้อที่ 1. ประเภทของนิติบุคคล | เป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ |
| ข้อที่ 2. ระยะเวลาประกอบการ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ |
| ข้อที่ 3. จำนวนพนักงานในบริษัท | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ |
| ข้อที่ 4. สถานที่ตั้งของกิจการ | เป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ |
| ข้อที่ 5. รูปแบบการให้บริการ | เป็นระดับการวัดประเภทนามบัญญัติ |
| ข้อที่ 6. ความถี่ในการใช้บริการ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ |

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในด้านต่างๆ 6 ด้านดังนี้ คือ ด้าน การติดต่อประสานงาน 3 ข้อ ด้านพนักงานขับรถ 5 ข้อ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ 3 ข้อ ด้านการ รับส่งสินค้า 3 ข้อ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 4 ข้อ และ ด้านความน่าเชื่อถือ 3 ข้อ รวมจำนวน ทั้งสิ้น 21 ข้อ โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตอบ (Rating scale method: Likert scale questions)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในอนาคต ซึ่งเป็นแบบสอบถาม ที่เป็นมาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นมาตราส่วนที่ใช้หลักความแตกต่างทางด้าน ความหมายเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ เพียงคำตอบเดียว ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (Interval scale) โดยผู้ตอบแสดง ทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทของนิติ บุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานในบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของบริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลา ประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นโรงงาน มีระยะเวลาประกอบการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 200 คนขึ้นไป มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มีรูปแบบการใช้บริการตู้คอนเทนเนอร์และมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านการติดต่อประสานงาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ รองลงมาคือสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และติดต่อได้หลายช่องทางโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ด้านพนักงานขับรถ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี รองลงมาคือด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการแต่งกายของพนักงานสุภาพและดูสะอาดตาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ใน

ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ รองลงมาคือรถขนส่งมีสภาพดี และมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ด้านการรับส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ รองลงมาคือมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า และรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ รองลงมาคือ เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน และราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าโดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า รองลงมาคือมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา และมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้าโดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของบริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด โดยแนวโน้มการกลับมาใช้บริการอีกอยู่ในระดับแนวโน้มกลับมาใช้นั่นเอง แนวโน้มการให้บริการต่อไปอยู่ในระดับแนวโน้มใช้ต่อเนื่อง และแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่ออยู่ในระดับแนะนำแน่นอน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีข้อมูลของบริษัท ได้แก่ ประเภทของนิติบุคคล ระยะเวลาประกอบการ จำนวนพนักงานของบริษัท สถานที่ตั้งของกิจการ รูปแบบการให้บริการ และความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีประเภทของนิติบุคคลแตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำหรือบอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทของระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำและบอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ 11 – 15 ปี มีแนวโน้มแนะนำ และ บอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 15 ปี ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่พบว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 1-50 คน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151-200 คน ลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 101-150 คน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ

มีแนวโน้ม แนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท 151–200 คน ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการแตกต่างกันมีแนวโน้ม แนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีรูปแบบการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำหรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ แตกต่างกันมีแนวโน้มแนะนำและบอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้ง มีแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือนต่อเดือน ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 5-8 /9-12 ครั้งต่อเดือน มีแนวโน้มแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มากกว่าลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน โดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดย ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติ พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา พบว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทองทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรถขนส่งมีสภาพดี พบว่า ความพึงพอใจด้านรถขนส่งมีสภาพดีมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน พบว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดย ตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยรวมกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม พบว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านการกำหนดราคายึดหยุ่นตามความต้องการของท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายึดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา พบว่า ความพึงพอใจด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน
โดยรวม กับแนวโน้มการให้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับ
 แนวโน้มการให้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01โดยตัวแปรทั้งสองมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา พบว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการให้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ

บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรถขนส่งมีสภาพดี พบว่า ความพึงพอใจด้านรถขนส่งมีสภาพดี มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดย ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน พบว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมกับ แนวโน้มการใช้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ โดยรวมกับแนวโน้มการให้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม พบว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการให้บริการต่อไป พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของบริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา พบว่า ความพึงพอใจด้านมีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการแนะนำ หรือ บอกต่อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการติดต่อประสานงาน โดยรวม กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การให้บริการขนส่ง

สินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง พบว่า ความพึงพอใจด้านสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับ แนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา พบว่า ความพึงพอใจด้านการแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านพนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรถขนส่งมีสภาพดี พบว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน พบว่า ความพึงพอใจด้านมีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วนไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมกับ แนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา พบว่า ความพึงพอใจด้านรับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้าไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยรวมกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ พบว่า ความพึงพอใจด้านราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือบอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม พบว่า ความพึงพอใจด้านเงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่านมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมกับ แนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความปลอดภัยในขณะขนสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า พบว่า ความพึงพอใจด้านมีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา พบว่า ความพึงพอใจด้านการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

สามารถสรุปประเด็นสำคัญอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะของผู้ประกอบการกับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

1.1 ระยะเวลาประกอบการ กับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการ แตกต่างกันมีแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรวงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าลูกค้าที่มีกลุ่มระยะเวลาประกอบการ 11-15 ปี มีแนวโน้มการแนะนำหรือบอกต่อมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดกลางและกำลังเริ่มมีการขยายกิจการบริษัทในเครือจึงทำให้มีการแนะนำและบอกต่อ มากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการมากกว่า 15 ปีขึ้นไปโดยลูกค้ากลุ่มนี้มักจะใช้บริการกับบริษัทขนส่งที่มีขนาดใหญ่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวรรณ ทองแต้ม (2553:73) ศึกษาเรื่องปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอุตสาหกรรมประเภทระบบควบคุมอัตโนมัติโปรแกรมเมเบิลโลจิสติกคอนโทรลเลอร์ของบริษัท ทีดีเอส เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตกรุงเทพและปริมณฑลผลการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาประกอบการแตกต่างกันมี

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าอุตสาหกรรมประเภทระบบควบคุมอัตโนมัติโปรแกรมเมเบิลโลจิกคอนโทรลเลอร์ Programmable Logic Controller (PLC) แตกต่างกัน

1.2 จำนวนพนักงานของบริษัท กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท

รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัท แตกต่างกันมีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ การให้บริการต่อ และการแนะนำหรือบอกต่อ การให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าลูกค้าที่มีจำนวนพนักงานของบริษัทจำนวน 101-150 คน มีแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ แนะนำหรือบอกต่อมากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่เป็นบริษัทขนาดกลาง ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้มักจะใช้บริการกับบริษัทขนส่งที่มีขนาดเล็กมากกว่าบริษัทขนส่งขนาดใหญ่ เนื่องจากจะมีเรื่องของต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าบริษัทขนส่งขนาดใหญ่ ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ สุลลิต อาดสว่าง (2550:57) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการงานสอบบัญชี ของบริษัท สอบบัญชี จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีขนาดของกิจการที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการงานสอบบัญชีของบริษัท สอบบัญชี จำกัด ในด้านค่าสอบบัญชีที่ตั้งไว้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ได้แก่ ด้านการติดต่อประสานงาน ด้านพนักงานขับรถ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านการรับส่งสินค้า ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2.1 ความพึงพอใจกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2.1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวม ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมและด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์

ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีของ(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2546 : 225)พฤติกรรมภายหลัง การซื้อ (Postpurchase behavior) ความพึงพอใจภายหลังการซื้อ (Postpurchase satisfaction) เป็นระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคภายหลังจากที่ได้ซื้อสินค้าไปแล้ว ซึ่งอาจแบ่งได้หลายระดับ เช่น พึงพอใจอย่างมาก รู้สึกเฉย ๆ หรือไม่พอใจ ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะมีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของผู้บริโภค และประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่รับรู้ กล่าวคือ ถ้าผลิตภัณฑ์มี ประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ผู้บริโภคได้คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ถ้า ผลิตภัณฑ์มีประสิทธิภาพเท่าที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกพึงพอใจ (Satisfied) และถ้าผลิตภัณฑ์ มีประสิทธิภาพเท่ากับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคจะรู้สึกประทับใจเป็นอย่างยิ่ง (Delighted) ซึ่งมีผลทำ ให้ผู้บริโภคกลับมาซื้อผลิตภัณฑ์นั้นอีกครั้ง หรือบอกต่อผู้อื่นเกี่ยวกับความพอใจและไม่พอใจของ ตนที่มีต่อผลิตภัณฑ์นั้น

2.2 ความพึงพอใจกับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

2.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านการติดต่อ ประสานงานโดยรวมด้านพนักงานขับรถโดยรวม ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม ด้านการรับส่ง สินค้าโดยรวม ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวม และด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม กับ แนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านการติดต่อประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านพนักงานขับรถโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการรับส่งสินค้าโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์(2547:36-37) อ้างถึง เพอร์สัน(Person.1993:14) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานบริการว่า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อเน้นการซื้อหรือการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ลูกค้ายังมีความพอใจต่อส่วนประสมการบริการของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดมากยิ่งขึ้น ก็ย่อมจะทำให้มีแนวโน้มการให้บริการ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดมากยิ่งขึ้น

2.3 ความพึงพอใจกับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ ด้านพนักงานขับรถโดยรวม ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม ด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมและด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยรวมและด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการแนะนำ หรือ บอกต่อ การใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นพรัตน์ ศรีสวัสดิ์ (2547: 36-37) อ้างถึง เพอร์สัน (Person.1993:14) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานบริการว่า คือ การที่สินค้าหรือบริการสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเมื่อนั้นการซื้อหรือการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น โดยจะบอกไปยังบุคคลใกล้ชิดต่อไป ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ลูกค้ายังมีความพอใจต่อส่วนประสมการบริการของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดมากยิ่งขึ้น ก็ย่อมจะทำให้มีแนวโน้มกลับมาใช้บริการ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มที่จะแนะนำบอกต่อบุคคลอื่นให้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ส่วนใหญ่เป็นโรงงาน มีระยะเวลาประกอบการ 11-15 ปี มีจำนวนพนักงานในบริษัทมากกว่า 101-150 คนขึ้นไป เป็นลูกค้าที่มีความถี่และใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. บริษัทควรมีการรักษาระดับการให้บริการและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าจะทำให้แนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดเพิ่มขึ้น และสร้างกลยุทธ์ทาง

การตลาดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโรงงานที่มีระยะเวลาประกอบการที่มีระยะเวลา 11-15 ปี และมีจำนวนพนักงานในบริษัท 101-150 คนขึ้นไป เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอีก และ แนะนำ หรือ บอกต่อ ในการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

2. เพื่อสร้างความพึงพอใจและเพื่อให้มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภท รถบรรทุกเทรลเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด เพิ่มขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการบริการในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการติดต่อประสานงาน ควรมีการปรับปรุงช่องทางการติดต่อประสานงานให้รวดเร็วและทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้มีแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้น โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานให้มากขึ้น เช่น ผ่านทาง Socail Network Application เช่น Line Application และ Facebook เป็นต้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านการติดต่อประสานงานของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ด้านพนักงานขับรถ ควรมีการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอในเรื่องความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ปลุกฝังให้พนักงานมีความสุภาพ อธิบายคำไม่ตรีที่ดี แต่งกายสุภาพและดูสะอาดตา ควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท และมีการปฏิบัติงานตรงต่อเวลา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านพนักงานขับรถ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความสุภาพและอธิบายคำไม่ตรี การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ท่าน พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ควรมีการปรับปรุงในเรื่องรถขนส่งให้ทันสมัย มีสภาพดี และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เช่น การติดตั้ง GPS กับรถบรรทุกเทรลเลอร์ การทำความสะอาด เครื่องมือและเสริมสร้างเครื่องมือที่ใช้งานเฉพาะงานให้เหมาะสมกับงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด รถขนส่งมีสภาพดี มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ด้านรับส่งสินค้า ควรมีการพัฒนาให้พนักงานมีวินัยและสามารถรับส่งสินค้าได้ทันกำหนดเวลา โดยมีการตรวจสอบการขนส่งผ่านระบบ GPS เพื่อคอยติดตามพฤติกรรมรถบรรทุก และทำให้ทราบถึงสถานะของรถที่ขนส่งในแต่ละเส้นทาง ซึ่งจะสามารถแจ้งข่าวสารให้ลูกค้าทราบได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด และพัฒนาความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการรับส่งสินค้าและมีความเข้าใจรู้ความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เนื่องจาก

ผลการวิจัยพบว่า ด้านรับส่งสินค้า ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ควรทบทวนและพิจารณาเรื่องราคา โดยใช้ทฤษฎี Customer Relation Manangment (CRM) โดยมีการ ปรับเงื่อนไขในการชำระเงิน และเพิ่มส่วนลด โดยดูจากยอดการให้บริการ เช่น ถ้าลูกค้าที่มียอดการให้บริการจำนวนมากควรมีการแบ่งเงื่อนไขการชำระเงินเป็นงวดๆ หรือ ถ้ามีการจ่ายชำระภายในระยะเวลาที่กำหนด จะมีส่วนลดเพิ่มขึ้น และควรมีการทบทวนในเรื่องราคาให้มีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ โดยต้องสำรวจราคาตลาดตลอดเวลา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้ เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการท่าน โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

ด้านความน่าเชื่อถือ ควรมีการสร้างภาพลักษณ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของการขนส่งสินค้าที่มีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา โดยมีการประชาสัมพันธ์และส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาที่บริษัทสามารถทำได้ตามกำหนดเวลาและที่สามารถขนส่งสินค้าถึงที่หมายได้ด้วยความปลอดภัย

เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า มีความรับผิดชอบต่อสินค้า มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ

เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านพนักงานขับรถโดยรวมกับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านพนักงานขับรถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่ง มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ด้านรถขนส่งมี

สภาพดี พบว่า ความพึงพอใจด้านรถขนส่งมีสภาพดีมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ พบว่า ความพึงพอใจด้านมีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ซึ่งผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับหนึ่งและมีแนวโน้มที่จะกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดหรือมีแนวโน้มที่จะใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัดต่อไป แต่ยังมีจุดด้อยในเรื่องการแนะนำ หรือ บอกต่อ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าบริษัทควรที่จะวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด รวมไปถึงการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และพัฒนาการให้บริการที่มีจุดเด่น ซึ่งจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้เพิ่มมากขึ้น จากนั้นจึงทำการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจะทำให้ผลการศึกษาคอบคลุมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กาญจนา คำสุวรรณและนิตยา เสาร์มณี.(2536).พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ:สารมวลชน.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). ประโยชน์การบริการ, เอกสารประกอบการสอนวิชาบริหารงานบุคคล.
- นนทรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS for Windows.
- กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
-(2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
-(2550).สถิติสำหรับงานวิจัย.พิมพ์ครั้งที่3.กรุงเทพ: 4ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.การพิมพ์.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). การสร้างจิตสำนึกการให้ บริการประชาชนภาครัฐ.
- บริษัท อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์.(2544). รูปแบบและระบบการจัดบริการสถานเลี้ยงดูเด็กที่มีคุณภาพในประเทศไทย : กรณีพินิจศึกษา = Forms and systems of quality child care services in Thailand : An Indepth case study. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2525). พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น.กรุงเทพฯ:สารมวลชน.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับนักศึกษาามิเอ็มบีเอ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การตลาดสำหรับนักบริหาร(พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา. (2538). คุณภาพของการบริการ. วารสารกรมบัญชีกลาง, 36 (3), 24-29.
- ปัทมา คงทอง. (2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดี ของนักศึกษาวิทยาลัยดุสิตธานี. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สวรรณกุล. (2526).ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ฝ่ายสถิติกรมการขนส่งทางบก. (2552) สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2552 ,จาก

http://www.dlt.go.th/statistics_web/other/licence.xls

ฝ่ายสถิติ บริษัท ทงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด (2551) เอกสารสรุปสถิติประจำปี 2551

พิบูล ที่ปะปาล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ:มิตรสัมพันธ์กราฟฟิคอาร์ต.

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2542, ตุลาคม – พฤศจิกายน). “การบริการและการจัดการ”,
เพิ่มผลผลิต. 39(1) : 15 – 21.

ยรรยง เหล่าตระกูลงาม. (2546) *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ
ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สารนิพนธ์ บธ. ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร*

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์.(2539). คุณภาพในงานบริการ 1 = Quality in services. กรุงเทพฯ:

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2543). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและโซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์ จำกัด

..... (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมิต สัชฌุกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร

หน่วยหอพัก งานบริการสวัสดิการ กองกิจการนิสิต .รายงานสถิติจำนวนนิสิตหอพักนิสิต

หญิง1-8 ภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2548 ,2548

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *สมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม

2548.จาก <http://www.ocsc.go.th>

อดุลย์ จาตุรงค์กุล.(2534).*พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุสรณ์ กัยวิทย์กำเนิด. (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทาง
ทะเล ของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ในทัศนะของผู้ส่งออกไทย*. สารนิพนธ์
บธ.ม.

อุบลวรรณ หลอดเงิน. (2541). *เปรียบเทียบการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางทะเลระหว่างผู้รับ
จัดการ ขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยกับของต่างประเทศ*. สารนิพนธ์ บธ.ม.

กรุงเทพฯ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological testing*. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers, Inc.
- Fitzgerald, M.R. and R.F. Durant. (1980). "Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest ". Public Administration Review. 40, 6 (January – February).
- Gronroos Christain. (1990). "Service Management and Marketing", (Management the Moment of Truth in Service Competition) Massachusetts : Lexington Books, p.27.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Mananagement : Planning Implementation and Control*. New Jersey : Prentice - Hall, Inc
- Parasuraman, A., Zeithamal, Valarie A; & Leonard., Berry L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
-(1986). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer perceptions of Service Quality. Marketing Science Institute, Working Paper Report No. 86-108
-(1988). SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Customer perceptions of Service Quality. Journal of retailing 64 : 12-40
-(1990). *The customer view of service quality*.
- Schiffman, L. G., & Kanuk L. L. (1987). *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice–Hall.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้า ประเภทรถบรรทุก
เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสพอร์ต จำกัด”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจของลูกค้า
และแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิส
สปอร์ต จำกัด ซึ่งผลที่ได้สามารถนำไปใช้ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา
คุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสสปอร์ต จำกัด ต่อไป

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความ
เป็นจริงมากที่สุด การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบจะไม่มีผลกระทบจาก
การตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

- แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็นส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วนดังนี้
ส่วนที่ 1. คำถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก
 เทรลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทราวิสสปอร์ต จำกัด
ส่วนที่ 3. คำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
 ของบริษัท ทรงทอง ทราวิสสปอร์ต จำกัด ในอนาคต
- กรุณาเติมเครื่องหมาย✓ หรือเลือกคำตอบในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความเป็นจริง
 ของท่านมากที่สุด
- โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ และโปรดตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบเท่านั้น

ส่วนที่ 1. คำถามเกี่ยวกับลักษณะและข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของนิติบุคคล

- () บริษัทปิ๊ปปี้ () บริษัทขนส่งสินค้า
() โรงงาน

2. ระยะเวลาประกอบการ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี () 6 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

3. จำนวนพนักงานในบริษัท

- () 1-50 คน () 51-100 คน
() 101-150 คน () 151-200 คน
() มากกว่า 200 คนขึ้นไป

4. สถานที่ตั้งของกิจการ

- () เขต กรุงเทพฯ () เขต ปริมณฑล
() เขต ต่างจังหวัด

5. รูปแบบการให้บริการ

- () ใช้ตู้คอนเทนเนอร์ () ไม่ใช่ตู้คอนเทนเนอร์

6. ความถี่ในการให้บริการ

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ครั้งต่อเดือน () 5 - 8 ครั้งต่อเดือน
() 9 - 12 ครั้งต่อเดือน () มากกว่า 12 ครั้งต่อเดือน

ส่วนที่ 2. คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก

เทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์ลเลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านการติดต่อประสานงาน กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
2. สามารถติดต่อได้หลายช่องทาง					
3. มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
ด้านพนักงานขับรถ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. พนักงานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติงาน					
2. พนักงานมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี					
3. การแต่งกายของพนักงาน สุภาพและดูสะอาดตา					
4. พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทท่าน					
5. พนักงานปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. รถขนส่งมีสภาพดี					
2. มีรถบริการเหมาะสมกับงานที่ต้องการ					
3. มีอุปกรณ์ประจำรถครบถ้วน					
ด้านการรับส่งสินค้า กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. รับส่งสินค้าตรงตามกำหนดเวลา					
2. มีความเข้าใจในขั้นตอนการรับส่งสินค้า					
3. มีความเข้าใจรายละเอียดในใบส่งของ					

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกทุกเทอร์เลอร์ ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ					
2. ราคาการให้บริการตรงกับที่ท่านได้ตั้งไว้					
3. เงื่อนไขการชำระเงินมีความเหมาะสม					
4. การกำหนดราคายืดหยุ่นตามความต้องการของท่าน					
ด้านความน่าเชื่อถือ กับ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด					
1. มีความปลอดภัยในขณะขนส่งสินค้า					
2. มีความรับผิดชอบต่อสินค้า					
3. มีการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดปัญหา					

**ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของบริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ในอนาคต**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวเลข (1,2,3,4,5) ให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

1. หากมีโอกาส ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด อีกหรือไม่

กลับมาแน่นอน ____: ____: ____: ____: ____: ไม่กลับมาแน่นอน
5 4 3 2 1

2. หากมีโอกาส ท่านคิดว่าท่านจะใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทรลเลอร์
ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด ต่อไปอีกหรือไม่

ใช้ต่อเนื่อง ____: ____: ____: ____: ____: ไม่ใช้ต่อเนื่อง
5 4 3 2 1

3. หากมีโอกาสท่านจะแนะนำบริษัทที่ท่านรู้จักให้มาใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุก
เทรลเลอร์
ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด หรือไม่

แนะนำแน่นอน ____: ____: ____: ____: ____: ไม่แนะนำแน่นอน
5 4 3 2 1



ภาคผนวก ข
จดหมายเชิญของผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศษ 0519.12/๒๓๕ ๘ ๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 กันยายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นายวิชัย ทองบริสุทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการใช้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทเลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวิชัย ทองบริสุทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติสาด โทรศัพท์ 086-3441-497



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/๑๑๕/

วันที่ ๑๕ กันยายน 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายวิชัย ทองบริสุทธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้าและแนวโน้มการให้บริการขนส่งสินค้าประเภทรถบรรทุกเทอร์เลอร์ของ บริษัท ทรงทอง ทรานสปอร์ต จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายวิชัย ทองบริสุทธิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวิชัย ทองบริสุทธิ์
วันเดือนปีเกิด	8 ตุลาคม 2521
สถานที่เกิด	ชัยนาท
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99 ถนนสุวินทวงศ์ แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัททองทองทรานสปอร์ต จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมโยธา
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

