

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัด

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้า โดยศึกษาช่องว่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งคัดเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2553 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 และเป็นผู้ใช้บริการมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้งในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนทั้งสิ้น 382 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Others, 1988) ที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของการศึกษา ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 58.64 ส่วนลูกค้าประเภทบุคคล คิดเป็นร้อยละ 41.36

สำหรับลูกค้าประเภทธุรกิจ ส่วนใหญ่สินค้าที่จัดส่งเป็นสินค้าการเกษตร ร้อยละ 13.73 โดยมีปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งอยู่ตั้งแต่ 25.1 กิโลกรัมขึ้นไป ร้อยละ 24.11 มีความถี่ในการส่งสินค้ามากที่สุดเดือนละ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.59 ส่วนปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 24.12 และปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปน้อยมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 44.20

ส่วนลูกค้าประเภทบุคคลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.17 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 37.34 มีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 46.84 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.96 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท ร้อยละ 41.77 สินค้าที่ส่งมากที่สุดเป็นประเภทเอกสาร ร้อยละ 25.36 โดยมีปริมาณสินค้าที่จัดส่งโดยเฉลี่ยในแต่ละครั้งอยู่ระหว่าง 1.1 – 5.0 กิโลกรัม ร้อยละ 37.97 มีความถี่ในการส่งสินค้า

มากที่สุดเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 46.20 ปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย ร้อยละ 26.64 ส่วนปลายทางที่จัดส่งสินค้าไปบ่อยมากที่สุดคือจังหวัดเชียงราย คิดเป็นร้อยละ 33.50

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปและการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

2.1 ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทบุคคล

พบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.114 (S.D. = 0.367) โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ ด้านการสนองตอบลูกค้าสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.215 (S.D. = 0.447) รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.169 (S.D. = 0.416) ด้านความใส่ใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.119 (S.D. = 0.491) ด้านความไว้วางใจในบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.065 (S.D. = 0.439) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.017 (S.D. = 0.471) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าสูงสุดในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.559) สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.591) เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือพนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.558) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.53) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.509) ตามลำดับ

2.2 ความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ

พบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.121 (S.D. = 0.375) โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงสุดคือ ด้านการสนองตอบลูกค้าสูงสุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.232 (S.D. = 0.483) รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.150 (S.D. = 0.409) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.118 (S.D. = 0.463) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (S.D. = 0.450) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.994 (S.D. = 0.443) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปของลูกค้าประเภทธุรกิจ มีระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D. = 0.559) สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.591) เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.558) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 (S.D. = 0.53) พนักงานให้ความสำคัญใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 (S.D. = 0.509) ตามลำดับ

2.3 การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ที่ได้รับจริงของลูกค้าประเภทบุคคล

พบว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ที่ได้รับจริงของลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.274 (S.D. = 0.336) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการสูงสุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.316 (S.D. = 0.412) รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.297 (S.D. = 0.398) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.274 (S.D. = 0.395) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.269 (S.D. = 0.390) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.215 (S.D. = 0.400) ตามลำดับ และเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล มีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้า ในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.521) สูงที่สุด รองลงมาคือ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ พนักงานจะเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.55) พนักงานให้ความสำคัญใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.529) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D. = 0.530) กิจการขนส่งให้ความสำคัญใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (S.D. = 0.539) ตามลำดับ

2.4 การรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ที่ได้รับจริงของลูกค้าประเภทธุรกิจ

พบว่าระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ที่ได้รับจริงของลูกค้า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.284 (S.D. = 0.331) และเมื่อจำแนกเป็นแต่ละด้าน พบว่าลูกค้ามีระดับการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการสูงสุด ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.363 (S.D. = 0.431) รองลงมาคือด้านการตอบสนองลูกค้า ซึ่งมีค่าโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.324 (S.D. = 0.429) ด้านความไว้วางใจในบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.273 (S.D. = 0.382) ด้านความใส่ใจลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.269 (S.D. = 0.372) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.196 (S.D. = 0.374) ตามลำดับและเมื่อจำแนกตามข้อย่อยของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ มีระดับการรับรู้ในคุณภาพ

บริการขนส่งสินค้า ในเรื่องพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D. = 0.589) สูงที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 (S.D. = 0.540) พนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าในแต่ละราย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 (S.D. = 0.570) พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D. = 0.544) ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (S.D. = 0.568) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.159 โดยผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป นั่นแสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด และพบว่าความแตกต่างในคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E) ในระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความไว้วางใจในบริการมีความแตกต่างมากที่สุด (P-E = 0.203) รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.197) ด้านความใส่ใจลูกค้า (P-E = 0.155) ด้านความมั่นใจในบริการ (P-E = 0.147) และด้านการสนองตอบลูกค้า (P-E = 0.082) ตามลำดับ แสดงถึงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจในบริการ มากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ

จากการศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.163 โดยผู้ใช้บริการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดที่ได้รับจริงสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป นั่นแสดงว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด และพบว่าความแตกต่างในคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากค่าการรับรู้ (P) – ค่าความคาดหวัง (E) ในระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการในด้านความมั่นใจในบริการ (P-E = 0.213) มีความแตกต่างมากที่สุด

รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (P-E = 0.202) ด้านความไว้วางใจในบริการ (P-E = 0.155) ด้านความใส่ใจลูกค้า (P-E = 0.154) และด้านการสนองตอบลูกค้า (P-E = 0.092) ตามลำดับ แสดงถึงว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจในบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ประเภทบุคคลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความไว้วางใจในบริการ (0.203) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.197) ด้านความใส่ใจลูกค้า (0.155) ด้านความมั่นใจในบริการ (0.147) และด้านการสนองตอบลูกค้า (0.082) ตามลำดับ และเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด พบว่าความแตกต่างโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.159 เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความไว้วางใจในบริการมีความแตกต่างมากที่สุด (0.050) รองลงมาได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.041) ด้านความมั่นใจในบริการ (0.026) ด้านความใส่ใจลูกค้า (0.024) และด้านการสนองตอบลูกค้า (0.016) ตามลำดับ แสดงถึงว่าเมื่อถ่วงน้ำหนักตามความสำคัญแล้วลูกค้าให้ความสำคัญและมีความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจในบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความมั่นใจในบริการมากกว่า ด้านความใส่ใจลูกค้า

ลูกค้าที่ใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ประเภทธุรกิจให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านความมั่นใจในบริการ (0.213) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.202) ด้านความไว้วางใจในบริการ (0.155) ด้านความใส่ใจลูกค้า (0.154) และด้านการสนองตอบลูกค้า (0.092) ตามลำดับ และเมื่อถ่วงน้ำหนักความสำคัญ ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด พบว่าความแตกต่างโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.162 เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (0.042) มีความแตกต่างมากที่สุด รองลงมาได้แก่

ด้านความมั่นใจในบริการ (0.040) ด้านความไว้วางใจในบริการ (0.039) ด้านความใส่ใจลูกค้า (0.023) และด้านการสนองตอบลูกค้า (0.018) ตามลำดับ แสดงถึงว่าเมื่อถ่วงน้ำหนักตามความสำคัญแล้วลูกค้าให้ความสำคัญ และมีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งเมื่อถ่วงน้ำหนักแล้วพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมากกว่าด้านความมั่นใจในบริการ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าในการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด

เรื่องที่ได้รับการเสนอแนะให้ทำการปรับปรุงการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่ง เชียงใหม่ จำกัด มากที่สุด คือ ควรบริการให้รวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ควรมีเทพกาวให้ใช้ฟรี ไม่ควรวางของทับกัน และควรมีพนักงานบริการมากกว่านี้ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลในการศึกษาคครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แยกตามประเภทลูกค้า
2. ลำดับระดับของความคาดหวังในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทแยกตามประเภทลูกค้า
3. การให้ความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของลูกค้าทั่วไป กับการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทแยกตามประเภทลูกค้า

การอภิปรายผล สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สรุป และให้เหตุผลประกอบในแต่ละประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของธุรกิจ ซึ่งเกิดจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริง หากการรับรู้ของลูกค้ามีค่าสูงกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง จะแสดงให้เห็นว่าลูกค้าพึงพอใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ เมื่อเทียบกับการบริการที่ได้รับจากภาพรวมของธุรกิจนั้น ซึ่งผู้ให้บริการต้องพยายามรักษาไว้

การศึกษาคครั้งนี้ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยศึกษาจากช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และการรับรู้ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด โดยแบ่งคุณภาพบริการเป็น 5 ด้านตามแนวคิดของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman and Others, 1988) ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า

1.1 ลูกค้าประเภทบุคคล

พบว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าประเภทบุคคลสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป แสดงให้เห็นว่าเมื่อเทียบกับภาพรวมของบริการขนส่ง

สินค้าทั่วไปแล้วผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่เหนือกว่าที่คาดว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป นั่นคือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เมื่อเทียบกับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไปในทุกด้าน นั่นคือลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในทุกด้าน โดยด้านที่ลูกค้าได้รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านความไว้วางใจในบริการ รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ

1.2 ลูกค้าประเภทธุรกิจ

พบว่า การรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงของลูกค้าประเภทธุรกิจสูงกว่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป แสดงให้เห็นว่าเมื่อเทียบกับภาพรวมของบริการขนส่งสินค้าทั่วไปแล้วผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่เหนือกว่าที่คาดว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป นั่นคือลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เมื่อเทียบกับความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ในคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไปในทุกด้าน นั่นคือลูกค้ามีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในทุกด้าน โดยด้านที่ลูกค้าได้รับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการมากที่สุดคือ ด้านความมั่นใจในบริการ รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่า การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของลูกค้าทั้งประเภทบุคคลและประเภทธุรกิจ ต่างก็มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพียงแต่ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของคุณภาพบริการที่ต่างกัน

- ด้านความไว้วางใจในบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ลูกค้าประเภทบุคคลมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ เกี่ยวข้องกับการที่ให้บริการขนส่งสินค้าได้ตามเวลาที่ได้สัญญาหรือโฆษณาไว้ หรือการที่พนักงานเข้าไปช่วยเหลือลูกค้าอย่างจริงจังเมื่อลูกค้าต้องการ ให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็น

อย่างดี สม่่าเสมอ หรือการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ และการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด ประเด็นที่ทำให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มีการกำหนดเวลาในการเปิด-ปิดการให้บริการที่แน่นอน ตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ โดยเปิดให้ทำการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือวันนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 7.00 – 20.00 น. ซึ่งเป็นการให้บริการที่รองรับปัญหาด้านเวลาในการใช้บริการของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ การที่พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสม่่าเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือในการเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการในด้านการตรวจสอบสถานะสินค้า เป็นต้น รวมทั้งการที่พนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างจริงจัง เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ และการคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการอยู่ในรูปแบบที่มีมาตรฐานในการให้บริการ โดยการคำนวณคิดค่าใช้จ่ายที่อิงกับระยะเวลาในการขนส่งสินค้า และปริมาณน้ำหนักของสินค้า ซึ่งลูกค้าสามารถคำนวณเปรียบเทียบกับค่าขนส่งสินค้าที่เกิดขึ้นจริงเองได้ โดยมีการติดประกาศไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับบริการขนส่งสินค้าทั่วไป จึงทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณมีความแตกต่างกับบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

- ด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ลูกค้าประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจมากกว่าด้านอื่นๆ เกี่ยวข้องกับการที่พนักงานให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการขนส่งสินค้า พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ประเด็นที่ทำให้ลูกค้าประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจในด้านนี้มากคือ การที่ลูกค้าประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ใช้บริการเป็นประจำ สม่่าเสมอ มีความคุ้นเคยกับพนักงาน และรูปแบบที่ให้บริการกับลูกค้าเป็นอย่างดีทำให้เกิดความมั่นใจในบริการ และการบริการขนส่งเป็นรูปแบบเฉพาะที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าประเภทธุรกิจได้เป็นอย่างดี

- ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งเป็นด้านที่ลูกค้าทั้งประเภทบุคคล และประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการน้อยที่สุดนั้น นั้นเกี่ยวข้องกับการที่พนักงานมีการแจ้งลูกค้าถึงบริการที่ได้รับนั้นได้รับเมื่อใด พนักงานที่ให้บริการไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า อาจเป็นเพราะว่าลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นมีปริมาณที่ไม่แน่นอน และเนื่องจากพนักงานที่ให้บริการนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอในบางช่วงเวลาในการให้บริการ เพราะมีระยะเวลาในการให้บริการถึง 13 ชั่วโมงต่อวัน และไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันนักขัตฤกษ์ โดยเฉพาะวันที่พนักงานหยุด อาจจะเหลือพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ หากมีปริมาณสินค้าในวันนั้นเป็นจำนวนมาก หรือในช่วงเวลาที่มีการพัก หรือเปลี่ยนกะการทำงาน ก็อาจทำให้พนักงานไม่สามารถให้บริการหรือช่วยเหลือ หรือทำให้ไม่สามารถมีการสนองตอบต่อคำร้องขอของลูกค้าได้อย่างเต็มที่ เช่น ในขณะที่มีการตรวจสอบสินค้ารับเข้า พร้อมๆ กับมีลูกค้าติดต่อรับสินค้า และมีลูกค้าติดต่อส่ง

สินค้าและขอให้ช่วยเหลือในการขนส่งสินค้า หรือการที่ลูกค้าร้องขอให้ช่วยเหลือในด้านอื่นๆ ขณะที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่หลักยังไม่เรียบร้อย เป็นต้น

2. การลำดับระดับของความคาดหวังในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 5.1 ลำดับระดับของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปกับคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล

ลำดับที่	คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง	ระดับการรับรู้	ความพึงพอใจ	ความแตกต่าง (P-E)	ลำดับที่
1	ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.215	4.297	ด้านการสนองตอบลูกค้า	0.082	5
2	ด้านความมั่นใจในบริการ	4.169	4.316	ด้านความมั่นใจในบริการ	0.147	4
3	ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.119	4.274	ด้านความใส่ใจลูกค้า	0.155	3
4	ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.065	4.269	ด้านความไว้วางใจในบริการ	0.203	1
5	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.017	4.215	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.197	2

หมายเหตุ เรียงลำดับตามระดับของความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากมากไปน้อย

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าประเภทบุคคลมีความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ในด้านการสนองตอบลูกค้ามากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านความไว้วางใจในบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากการนำค่าการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ลบด้วยค่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจในบริการมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งทำให้เห็นว่าลำดับในแต่ละด้านของคุณภาพบริการที่ลูกค้าพึงพอใจจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดนั้น ยังไม่สอดคล้องกับคุณภาพบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยด้านที่มีความแตกต่างกันมีทั้งหมด 4 ด้านได้แก่ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านการสนองตอบลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 5.1

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ต่ำกว่าด้านที่มีลำดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ควรพิจารณาให้ความสำคัญ คุณค่าเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ได้แก่

- ด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 2 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการมากเป็นอันดับ 4 นั้นหมายถึงว่าควรพัฒนาความรู้ของพนักงานให้สามารถแนะนำ ตอบข้อสงสัยของลูกค้า และให้บริการลูกค้าให้ได้อย่างถูกต้อง สร้างความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการมากขึ้นด้วย

- ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับที่ 5 นั้นหมายถึงว่า พนักงานที่ให้บริการยังสนองตอบลูกค้าได้น้อย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ข้อมูลความชัดเจนในการรับบริการของลูกค้า ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที ความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งการตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า ยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าลำดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป หมายถึงว่าควรรักษา หรือไม่พยายามให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มากจนเกินไป ซึ่งที่เป็นอยู่ถือว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้านอยู่แล้ว ได้แก่

- ด้านความไว้วางใจในบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 4 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 1 นั้นหมายถึงว่าการให้บริการตามที่ได้สัญญา ทั้งในส่วนของค่าบริการ เวลา ความถูกต้อง รวมถึงความจริงใจของผู้ให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความไว้วางใจในบริการนั้น ผู้ให้บริการในด้านความไว้วางใจในบริการได้ดีกว่าคุณภาพบริการด้านอื่นๆ

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับที่ 5 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 2 นั้นหมายถึงว่าการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในด้านนี้ทำได้ดีเกินกว่าด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้อุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด นำมาใช้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพด้วยชุด

ยูนิฟอร์มของบริษัทฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น ตาชั่ง เก้าอี้พักรอ รถเข็น น้ำดื่มบริการ ซึ่งให้ความรู้สึกรับรู้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการขนส่งสินค้าทั่วไป

ตารางที่ 5.2 ลำดับระดับของความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจในแต่ละด้านของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป กับคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ

ลำดับ ที่	คุณภาพบริการ	ระดับ ความ คาดหวัง	ระดับ การ รับรู้	ความพึงพอใจ	ความ แตกต่าง (P-E)	ลำดับ ที่
1	ด้านการสนองตอบลูกค้า	4.232	4.324	ด้านการสนองตอบลูกค้า	0.092	5
2	ด้านความมั่นใจในบริการ	4.150	4.363	ด้านความมั่นใจในบริการ	0.213	1
3	ด้านความไว้วางใจในบริการ	4.118	4.273	ด้านความไว้วางใจในบริการ	0.155	3
4	ด้านความใส่ใจลูกค้า	4.115	4.269	ด้านความใส่ใจลูกค้า	0.154	4
5	ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	3.994	4.196	ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	0.202	2

หมายเหตุ เรียงลำดับตามระดับของความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากมากไปน้อย

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าประเภทธุรกิจมีความคาดหวังต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ในด้านการสนองตอบลูกค้ามากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากการนำค่าการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ลบด้วยค่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าความพึงพอใจในด้านความมั่นใจในบริการมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งทำให้เห็นว่าลำดับในแต่ละด้านของคุณภาพบริการที่ลูกค้าพึงพอใจจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดนั้น ยังไม่สอดคล้องกับคุณภาพบริการที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยด้านที่มีความแตกต่างกันมีทั้งหมด 3 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการสนองตอบลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 5.2

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ต่ำกว่าด้านที่มีลำดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ควรพิจารณาให้ความสำคัญ ดูแลเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความ

ต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 1 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับที่ 5 นั้นหมายถึงว่าสำหรับลูกค้าประเภทธุรกิจ พนักงานที่ให้บริการยังสนองตอบลูกค้าได้น้อย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ข้อมูลความชัดเจนในการรับบริการของลูกค้า ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที ความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งการตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า ยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าลำดับความคาดหวังในคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป หมายถึงว่าควรรักษา หรือไม่พยายามให้ความสำคัญอยู่ในระดับที่มากจนเกินไป ซึ่งที่เป็นอยู่ถือว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้านอยู่แล้ว ได้แก่

- ด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับ 2 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการมากเป็นอันดับ 1 นั้นหมายถึงสำหรับลูกค้าประเภทธุรกิจ มีการพัฒนาความรู้ของพนักงานให้สามารถแนะนำ ตอบข้อสงสัยของลูกค้า และให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการมากขึ้นด้วย

- ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งลูกค้าให้ระดับความคาดหวังเป็นอันดับที่ 5 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 2 นั้นหมายถึงว่าการบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัดของลูกค้าประเภทธุรกิจ ในด้านนี้ทำได้ดีเกินกว่าด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้อุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด นำมาใช้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัทฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นตาชั่ง แก้อัฟกรอ รถเข็น น้ำดื่มบริการ ซึ่งให้ความรู้สึกรับรู้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการขนส่งสินค้าทั่วไป

3. การให้ความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของลูกค้าทั่วไป เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทบุคคล

ลำดับที่	ความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	ลำดับที่	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด
1	ด้านความไว้วางใจในบริการ	1	ด้านความไว้วางใจในบริการ
2	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
3	ด้านการสนองตอบลูกค้า	5	ด้านการสนองตอบลูกค้า
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	3	ด้านความมั่นใจในบริการ
5	ด้านความใส่ใจลูกค้า	4	ด้านความใส่ใจลูกค้า

หมายเหตุ เรียงลำดับตามความสำคัญ และความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากมากไปน้อย

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไปในด้านความไว้วางใจในบริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความใส่ใจลูกค้า ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากการนำค่าการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ลบด้วยค่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าความพึงพอใจในด้านความไว้วางใจในบริการมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งทำให้เห็นว่าคุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด นั้น บางด้านยังไม่สอดคล้องกับการให้ความสำคัญในคุณภาพบริการของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยด้านที่มีความแตกต่างกันมีทั้งหมด 3 ด้านได้แก่ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 5.3

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ต่ำกว่าด้านที่มีลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ควรพิจารณาให้ความสำคัญ ดูแลเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่สาม แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับที่ห้า นั้นหมายถึงว่า พนักงานที่ให้บริการยังขาดการสนองตอบลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้

ข้อมูลความชัดเจนในการรับบริการของลูกค้า ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที ความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งการตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า ยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป หมายถึงว่าควรรักษา หรือไม่ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการในระดับที่มากขึ้นไป ซึ่งที่เป็นอยู่ถือว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้านอยู่แล้ว ได้แก่

1. ด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการมากเป็นอันดับ 3 นั้นหมายความว่าพนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยของลูกค้า และให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมั่นใจในบริการนั้น ผู้ให้บริการสามารถทำได้ดีมาก

2. ด้านความใส่ใจลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 4 นั้นหมายความว่า กิจการและพนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าแต่ละราย และทราบความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ทำได้ดี ซึ่งอาจเห็นได้จากเวลาให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เปิดให้บริการตลอดทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือวันนักขัตฤกษ์ และเปิดทำการตั้งแต่เวลา 7.00 น. เพื่อตอบสนองกับลูกค้าที่สะดวกในการส่งสินค้าก่อนเวลาทำงานหรือในช่วงเช้า และปิดทำการเวลา 20.00 น. เพื่อรองรับสำหรับลูกค้าที่สะดวกในการส่งสินค้าในช่วงเย็น หรือค่ำได้

ตารางที่ 5.4 การเปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป และความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ของลูกค้าประเภทธุรกิจ

ลำดับที่	ความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป	ลำดับที่	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด
1	ด้านความไว้วางใจในบริการ	3	ด้านความไว้วางใจในบริการ
2	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
3	ด้านการสนองตอบลูกค้า	5	ด้านการสนองตอบลูกค้า
4	ด้านความมั่นใจในบริการ	2	ด้านความมั่นใจในบริการ
5	ด้านความใส่ใจลูกค้า	4	ด้านความใส่ใจลูกค้า

หมายเหตุ เรียงลำดับตามความสำคัญ และความพึงพอใจในคุณภาพบริการจากมากไปน้อย

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไปในด้านความไว้วางใจในบริการมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความมั่นใจในบริการ และด้านความใส่ใจลูกค้า ตามลำดับ ในขณะที่ลูกค้ามีความพึงพอใจกับคุณภาพบริการ ซึ่งเกิดจากการนำค่าการรับรู้ในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ลบด้วยค่าความคาดหวังในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไป พบว่าความพึงพอใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งทำให้เห็นว่าคุณภาพบริการที่ลูกค้าได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด นั้นยังไม่สอดคล้องกับการให้ความสำคัญในคุณภาพบริการของลูกค้าที่คาดหวังว่าจะได้รับจากบริการขนส่งสินค้าทั่วไป โดยด้านที่มีความแตกต่างกันมีทั้งหมด 5 ด้านได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความไว้วางใจในบริการ ด้านความใส่ใจลูกค้า และด้านการสนองตอบลูกค้า ดังแสดงในตารางที่ 5.4

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้ากับบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ต่ำกว่า ด้านที่มีลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป ควรพิจารณาให้ความสำคัญ ดูแลเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ได้แก่

1. ด้านความไว้วางใจในบริการ ซึ่งเป็นด้านที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก นั้น ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 3 นั้นหมายถึงว่าการให้บริการตามที่ได้สัญญา ทั้งในส่วนของค่าบริการ เวลา ความถูกต้อง รวมถึงความจริงใจของผู้ให้บริการเมื่อเกิดปัญหา ซึ่งเป็นสะท้อนถึงความไว้วางใจในบริการนั้น ผู้ให้บริการยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น

2. ด้านการสนองตอบลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 5 นั้นหมายถึงว่า พนักงานที่ให้บริการยังขาดการสนองตอบลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการให้ข้อมูลความชัดเจนในการรับบริการของลูกค้า ความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าอย่างทันท่วงที ความเต็มใจในการให้บริการ รวมทั้งการตอบสนองต่อคำร้องขอของลูกค้า ยังทำได้ไม่ดีมากเท่ากับด้านอื่น

สำหรับด้านที่มีลำดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับจากการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด สูงกว่าลำดับความสำคัญของคุณภาพบริการที่มีต่อการขนส่งสินค้าทั่วไป หมายถึงว่าควรรักษา หรือไม่ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการในระดับที่มากจนเกินไป ซึ่งที่เป็นอยู่ถือว่าสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่ได้ให้ความสำคัญของคุณภาพบริการในแต่ละด้านอยู่แล้ว ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับ 2 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับแรก นั้นหมายถึงว่า การบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ในด้านนี้ทำได้ดีกว่าด้านอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นการใช้อุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการมีความสวยงาม เรียบร้อย สะอาด นำให้บริการ พนักงานแต่งกายสุภาพด้วยชุดยูนิฟอร์มของบริษัทฯ มีเครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็น ตาชั่ง เก้าอี้พักรอ รถเข็น น้ำดื่มบริการ ซึ่งให้ความรู้สึกรับรู้เกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อบริการขนส่งสินค้าทั่วไป

2. ด้านความมั่นใจในบริการ ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับ 4 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการมากเป็นอันดับ 2 นั้นหมายถึงว่าพนักงานมีความรู้ที่สามารถให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัยของลูกค้า และให้บริการได้อย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ทำให้ลูกค้ารู้สึกปลอดภัยในการมาใช้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมั่นใจในบริการนั้น ผู้ให้บริการสามารถทำได้ดีมาก

3. ด้านความใส่ใจลูกค้า ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 แต่ลูกค้ากลับรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพบริการเป็นอันดับ 4 นั้นหมายถึงว่า กิจการและพนักงานให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าแต่ละราย และทราบความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งการถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด และให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของลูกค้า ทำได้

ดี ซึ่งอาจเห็นได้จากเวลาให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เปิดให้บริการตลอดทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ หรือวันนักขัตฤกษ์ และเปิดทำการตั้งแต่เวลา 7.00 น. เพื่อตอบสนองกับลูกค้าที่สะดวกในการส่งสินค้าก่อนเวลาทำงานหรือในช่วงเช้า และปิดทำการเวลา 20.00 น. เพื่อรองรับสำหรับลูกค้าที่สะดวกในการส่งสินค้าในช่วงเย็น หรือค่ำได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะสำหรับการบริการขนส่งสินค้าบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด

เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากการมาใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ผู้ให้บริการควรมีการปรับปรุงการให้บริการในด้านที่ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพบริการในระดับต่ำ และต้องพยายามรักษาคุณภาพบริการในด้านที่ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพบริการในระดับสูง ซึ่งทำได้ดังนี้

1. ด้านความไว้วางใจในบริการ

ผลการศึกษาพบว่าในด้านความไว้วางใจในบริการ แม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แต่มีลำดับความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 3 จากคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ในขณะที่ลูกค้าได้ให้น้ำหนักความสำคัญในคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวมาเป็นอันดับแรก จึงควรพยายามรักษา และปรับปรุงการให้บริการดังต่อไปนี้

- 1.1 ควรมีการดูแลการให้บริการขนส่งสินค้าให้เป็นไปตามข้อตกลง เงื่อนไข หรือสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า เช่น การดูแลด้านการขนส่งให้ตรงเวลา ความเป็นมิตรขอต่อความปลอดภัยของสินค้าที่ขนส่ง
- 1.2 การเปิด-ปิดบริการ ควรเน้นย้ำให้ทำการตรงกับที่ได้แจ้งไว้ให้ชัดเจน โดยเฉพาะในช่วงค่ำ ซึ่งมักจะมีการปิดการให้บริการก่อนเวลาที่ได้แจ้งไว้
- 1.3 ควรแบ่งแยกงานในแต่ละด้านให้ชัดเจน และจัดสรรพนักงานบริการให้เหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อแสดงความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือในการบริการขนส่งสินค้า และควรมีการจัดกิจกรรมสำหรับการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่พนักงานเพิ่มเติม
- 1.4 ควรปรับปรุงระบบการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยสร้างหลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าอย่างมีมาตรฐาน และการคิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้าโดยคิดตามปริมาตรของสินค้า พร้อมจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความเข้าใจในระบบดังกล่าว

2. ด้านการสนองตอบลูกค้า

ผลการศึกษาพบว่าในด้านการสนองตอบลูกค้า แม้ว่าลูกค้าจะมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด แต่มีลำดับความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย จากคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ซึ่งลูกค้ากลับมีระดับความคาดหวังสูงเป็นอันดับแรก และยังได้ให้น้ำหนักความสำคัญในคุณภาพบริการในด้านดังกล่าวมาเป็นอันดับ 3 รวมทั้งยังมี

ข้อเสนอแนะจากลูกค้าในการต้องการความรวดเร็วในการบริการ และเพิ่มจำนวนพนักงานบริการ จึงเสนอแนะให้ควรปรับปรุงการบริการดังต่อไปนี้

- 2.1 ควรแบ่งแยกพนักงานตามลักษณะงานให้มีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อให้มีความพร้อมต่อการสนองตอบลูกค้าในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที
 - 2.2 ควรจัดสรรอัตรากำลังของพนักงานบริการให้เพียงพอ พร้อมทั้งฝึกฝนให้มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ด้วยการให้มีการฝึกอบรมในด้านการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ รวมถึงการทำ Internal Marketing ในองค์กรด้วย เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ ความร่วมมือ และทราบทิศทางทางการตลาดขององค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
3. ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด พบว่าลูกค้าโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทในทุกด้าน โดยเมื่อแยกประเภทลูกค้าพบว่าลูกค้าประเภทธุรกิจโดยเฉลี่ยแล้วมีความพึงพอใจที่สูงกว่าลูกค้าประเภทบุคคล โดยลูกค้าประเภทธุรกิจควรมุ่งปรับปรุงในเรื่องการให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้ การให้พนักงานใส่ใจในบริการกับลูกค้าให้มากขึ้น และเตรียมความพร้อมในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่วนลูกค้าประเภทบุคคลควรมุ่งปรับปรุงในเรื่องการพัฒนาพนักงานบริการในด้านจิตสำนึกในการให้บริการ การทำ Internal Marketing การให้พนักงานใส่ใจในบริการกับลูกค้า และพร้อมในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
4. การที่ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจพบว่าลูกค้าโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัทในทุกด้านนั้น อาจเนื่องจากลูกค้าเปรียบเทียบความคาดหวังของบริการขนส่งสินค้าทั่วไป ซึ่งบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เป็นบริการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยเป็นรูปแบบการขนส่งด่วน และมีความถี่ในการขนส่งมาก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะจงบริการขนส่งสินค้าที่ลูกค้าคาดหวังในรูปแบบบริการที่ใกล้เคียง หรือรูปแบบบริการขนส่งเดียวกับของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด เพื่อสะท้อนความพึงพอใจของลูกค้าในคุณภาพบริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ต่อไป

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้ การลำดับระดับความคาดหวังของคุณภาพบริการแต่ละด้าน อาจมีความไม่สอดคล้องกับการให้น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการแต่ละด้านของลูกค้า เนื่องจากในแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ซึ่งแบ่งเป็นส่วนการวัดระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ที่ได้รับจริง และทำการเก็บข้อมูลทั้งสองในเวลาเดียวกัน อาจทำให้ผลการศึกษาลาดเคลื่อน จากความเป็นจริง เนื่องจากผู้ตอบใช้เวลาในการพิจารณาแล้วจึงเปรียบเทียบกัน ซึ่งแตกต่างจากการให้น้ำหนักความสำคัญของคุณภาพบริการขนส่งสินค้าทั่วไปแต่ละด้านของลูกค้า ซึ่งไม่มีปัจจัยเข้ามากระทบต่อการตัดสินใจของลูกค้า

2. การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการขนส่งสินค้าของบริษัท ชัยพัฒนาขนส่งเชียงใหม่ จำกัด ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริการขนส่งสินค้าทั่วไปได้