



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2020"

คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจด้านการขนส่งสินค้า ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด

Service Quality and Satisfaction of Delivery of Kerry Express (Thailand) Company Limited in Mueang District Nonthaburi Province

ราณี ศรีไพบูลย์¹, ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล² และผศ.ดร.สุดาวรรณ สมใจ³

^{1, 2, 3}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี และ 2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการขนส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ และ 2) ความพึงพอใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ, การขนส่ง

Abstract

The objective of this research paper were to study 1) the level of the quality of the freight services of Kerry Express (Thailand) Company Limited in Mueang District Nonthaburi Province and 2) the level of satisfaction in the services of Kerry Express (Thailand) Company Limited in Mueang District Nonthaburi Province The population used in this research is those



who use private transport services. Kerry Express Co., Ltd. in Mueang District Nonthaburi Province. The sample consisted of 400 respondents. The tools used for data collection were questionnaire for data analysis by descriptive statistic such as mean and standard deviation. The results showed that 1) the overall quality of service was at a high level. When considering each aspect, it was found that concrete aspects of the service the highest average was followed by the response to the customers, reliability, knowing and understanding customers, and in providing confidence to customers have the lowest average respectively, and 2) the overall satisfaction in the services was at a high level. When considering each aspect, it was found that fast service the highest average was followed by the sufficient service, reliability, providing equal service, Advanced services, and continuous service have the lowest average respectively.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Transportation

ความสำคัญของปัญหาของการวิจัย

การจัดการโลจิสติกส์ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูล หลักในการเปรียบเทียบเพื่อหาความได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยสืบเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้าส่งผลให้ธุรกิจจัดการกับต้นทุนเป็นสำคัญ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้บริโภค รวมไปถึงการจัดการกับกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการ หากผู้ประกอบการสามารถจัดการ ด้านต้นทุนได้นั้น จะส่งผลทำให้การแข่งขันมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพที่ได้รับ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1990) รวมทั้งประสิทธิภาพที่ได้รับประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (ครวคิด ชโลธรรังสี, 2542) เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริโภคส่งผลทำให้เกิดการใช้บริการซ้ำ (สุกัญญา ฉัตรสมพร, 2546) โลจิสติกส์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันรุนแรง ทั้งผู้ประกอบการรายเดิม และผู้ประกอบการรายใหม่ เมื่อบริษัท ขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด สร้างความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจทำให้บริษัทต่าง ๆ ต้องปรับตัวกันอย่างรวดเร็ว

การเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโลจิสติกส์หรือธุรกิจด้านการขนส่ง จากสถานะเศรษฐกิจที่ขยายตัว การเบิกจ่าย และลงทุนทางภาครัฐ แนวโน้มการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้น มีผลต่อการแข่งขันของผู้ประกอบการ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ จัดการกระบวนการขนส่งให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งส่วนแบ่งทางการตลาดของ



การค้าออนไลน์ที่ก้าวกระโดดอย่างชัดเจน ธุรกิจที่กำลังขยายตัวได้ดี คือ การขนส่งสินค้าทางบก คลังสินค้า การจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศ ไปรษณีย์ภัณฑ์และการรับสินค้า อีกทั้งธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง ให้ความนิยมในการซื้อขาย และชำระค่าบริการได้อย่างสะดวกสบาย แต่การส่งมอบสินค้านั้น ยังคงใช้วิธีขนส่งแบบเดิม

สังคมในปัจจุบันต้องการความสะดวก รวดเร็วทางด้านขนส่งสินค้าต่าง ๆ ทั้งในส่วนของภาคเอกชน บุคคล ร้านค้า ธุรกิจออนไลน์ ธุรกิจถึงธุรกิจ ธุรกิจถึงบุคคล และบุคคลส่งถึงบุคคล เพื่อให้สินค้าสามารถส่งถึงผู้รับได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายในการขนส่งสินค้า และสิ่งที่สำคัญด้านการขนส่ง คือ ต้องมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ต่อผู้บริโภค ธุรกิจบริการด้านการขนส่งเป็นตัวเลือกอย่างหนึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ได้ครบถ้วน เช่น ด้านการให้บริการ การเข้าถึงการใช้บริการ การสื่อสาร และระบบสารสนเทศ บริษัทขนส่งเคอรี่เอ็กซ์เพรส จำกัด จึงเป็นตัวเลือกให้กับผู้ใช้บริการ

จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ด้านการขนส่งสินค้า ของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการทำวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ได้คุณภาพการบริการที่ดี มีความรวดเร็ว และน่าเชื่อถือได้ อย่างมีประสิทธิภาพในระบบ การขนส่ง และเพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาข้อมูลและเก็บข้อมูล อยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนเมษายน 2562 จำนวน 3 เดือน ศึกษาเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ



แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.7) และเพศชาย (ร้อยละ 37.3) ส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี (ร้อยละ 51.7) รองลงมา อายุ 36 – 45 ปี (ร้อยละ 20.5) อายุ 20 – 25 ปี (ร้อยละ 17.8) และอายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 10.0) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 74.0) รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. (ร้อยละ 12.0) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 8.0) และระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวช. (ร้อยละ 6.0) ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน (ร้อยละ 32.5) รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 31.2) อาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 17.8) อาชีพนักศึกษา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.5) และอาชีพอื่น ๆ (ร้อยละ 9.0) ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท (ร้อยละ 29.2) รองลงมา รายได้ 10,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 26.3) รายได้ 30,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 16.3) รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 15.5) รายได้ 40,001 - 50,000 บาท (ร้อยละ 6.5) และรายได้มากกว่า 50,000 บาท (ร้อยละ 6.2) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 1 ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	3.79	0.64	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.78	0.80	มาก	3
3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	3.79	0.82	มาก	2
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.85	มาก	5
5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.74	0.46	มาก	4
รวม	3.76	0.42	มาก	



จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.79$) รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ($\bar{x} = 3.79$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 3.78$) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ($\bar{x} = 3.74$) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.72$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตาราง 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.66	.751	มาก	3
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	3.69	.773	มาก	1
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.66	.748	มาก	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.48	.683	ปานกลาง	5
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.58	.629	มาก	4
รวม	3.61	.593	มาก	

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.69$) รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.66$) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 3.66$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x} = 3.58$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.48$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน



ซึ่งเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ รองลงมา ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dragoicea, Borangiu and Voinescu (2016) ได้ทำการศึกษา การสร้างแบบจำลองปฏิสัมพันธ์ด้านบริการเพื่อการจัดการระบบขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้น เป็นการนำหลักการ ด้านบริการวิทยาศาสตร์สามารถนำไปใช้ในด้านวิศวกรรมและการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ที่ใช้บริการระบบขนส่ง พบว่า จุดเน้นหลัก คือ ประเด็นการใช้งานเฉพาะของรูปแบบการทำงานตามระบบของระบบบริการทั่วไปโดยเน้นองค์ประกอบที่เป็นตัวแทนมากที่สุด และการตั้งค่าบริการ วิธีการที่เสนอในการประเมินสถานการณ์การทำงานที่เรียบง่ายส่งเสริมบทบาทของโมเดลปฏิสัมพันธ์ในการ ให้บริการในการสนับสนุนระบบบริการขนส่งสาธารณะ ในการให้บริการขนส่งสาธารณะที่ดีเนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงเชิงปริมาณอาจส่งผลกระทบต่อ การให้บริการในช่วงเวลา

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gupta (2018) ได้ทำการศึกษาการจัดการด้านคุณภาพการบริการที่ยั่งยืน โดยผู้ให้บริการโลจิสติกส์ พบว่า ปัจจัย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีผลต่อการให้บริการโลจิสติกส์ การบริหารการจัดการคุณภาพการบริการที่มี ประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการให้บริการ คุณภาพการบริการ และการทำงานที่ครอบคลุม ส่งผลต่อการให้บริการที่ ยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ควรต้องมีการปรับปรุงวิธีการ/ กระบวนการ ขั้นตอน การปฏิบัติงาน อุปกรณ์ ตลอดจนพนักงานผู้ให้บริการ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เช่น การปรับ ขั้นตอนการรับบริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อลูกค้าผู้ใช้บริการ การนำอุปกรณ์ ที่มีความทันสมัยมาใช้ การอบรมพนักงานให้มีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกัน เพื่อให้เห็นผล เป็นรูปธรรมอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ต้องสร้างภาพลักษณ์ และสร้างความน่าเชื่อถือ ทั้งต่อองค์กร และต่อพนักงานผู้ให้บริการ เช่น ในเรื่องของมาตรฐานการบริการ ความรวดเร็วในการ



จัดส่ง สิ่งของ ความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ต้องมีกระบวนการ และพัฒนาพนักงานให้สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีการสอบถามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ และสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความรอบรู้ และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ควรต้องมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าอย่างทั่วถึง ให้ความช่วยเหลือ ชี้แจง และให้คำแนะนำอย่างเป็นกันเอง อำนวยความสะดวกและให้ความสำคัญกับ ลูกค้าทุกคนด้วยความเท่าเทียม มีการตรวจสอบติดตาม กรณีเกิดปัญหาต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการขนส่งสินค้า ของบริษัทขนส่งเอกชน เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส จำกัด ในเขตอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดนนทบุรี

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทขนส่งเอกชนเคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

เอกสารอ้างอิง

ควรชิต ชโลธรรังสี. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพจิตจังหวัดอุบลราชธานี*.

จาก <http://it.nation.ac.th/studentresearch/files/>.

สุกัญญา ฉัตรสมพร. (2546). *พฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้าและบริการซ้ำที่ร้านสะดวกซื้อในสถานบริการน้ำมัน*.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Dragoicea, M., Borangiu, T., & Voinescu, I. (2016). *Service interactions modeling of improved management*. New Jersey: Prentice Hall.

Gupta, R. (2018). *Service Quality and Customer*. New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.