

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้าง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา

The Study of Factors Influencing on Customers Satisfaction of Soil Reclamation Contractors Services Given by Thamjareon Construction and Civil Engineering Company Limited

ชุตานา แยมพาที¹ และ พัฒน์ พิธิษฐเกษม²

10.14456/jrgbsrangsit.2018.16

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา 2) เพื่อศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 - 45,000 บาท กิจกรรมโลจิสติกส์ ด้านการบริการลูกค้า ด้านการดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้า ด้านการบริหารการขนส่ง ด้านการจัดซื้อ และด้านการบริหารสินค้าคงคลัง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม พบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธาที่ต่างกัน ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ซึ่งกิจกรรมโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ชรรณเจริญก่อสร้างและการโยธา สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

¹ นักศึกษา ปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยรังสิต

1) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมามดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.937

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมามดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.931

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการขนส่งกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมามดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.929

4) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมามดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.920

5) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสินค้าคงคลังกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมามดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.237

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการรับเหมามดิน, กิจกรรมโลจิสติกส์

Abstract

This independent study has a purpose. 1. To study the demographic factors affecting the satisfaction of customers using the soil compaction service of the limited partnership. Thamjareon construction and civil engineering company limited. 2. To study logistics activities that affect the satisfaction of customers using landfill contractors of the limited partnership. Thamjareon construction and civil engineering company limited. The samples used in this study were male and female, who used the soil compaction service of the limited partnership. Thamjareon construction and civil engineering company limited. The data were collected by using 400 questionnaires. Analyze data using the program. The statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation And to test the hypothesis. Using (Pearson Correlation Coefficient)

The results showed that most respondents were female. Most of them are between 31-40 years old. Most of them have monthly income of 30,000 - 45,000 baht. Customer Service Implementation of customer orders. Transportation Management Purchasing And inventory management. Satisfied with the level of agreement. The customer satisfaction of the land reclamation service of the limited partnership. Thamjareon construction and civil engineering company limited. Living in Nakhon Pathom It was found that the overall satisfaction of the customers using the soil compaction service of the limited partnership. Thamjareon construction and civil engineering company limited. Living in Nakhon Pathom Satisfied with the level of agreement.

1. บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศของการค้าและการสร้างธุรกิจทั้งทางด้านเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม ดังนั้น นักธุรกิจจึงมองหาทำเลเพื่อขยายฐานเศรษฐกิจของตนเองเพิ่มมากขึ้น เมื่อพบทำเลที่ดีก็มักจะจัดตั้งโรงงานหรือบริษัทขึ้น เมื่อโรงงานเกิดบริษัทเกิดจึงมีอาชีพที่เรียกว่ารับเหมาก่อสร้างและรับเหมาก่อสร้างขึ้น แต่สำหรับผู้ที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการรับเหมาก่อสร้างจะสังเกตเห็นว่าเรื่องของการรับเหมาก่อสร้างเป็นเรื่องไกล ทั้งๆที่เรื่องกมดินนั้นเป็นปัจจัยแรกที่ต้องคำนึงถึงก่อนที่จะสร้างสิ่งปลูกสร้างบนพื้นที่นั้นๆ ซึ่งแม้ว่าในประเทศไทยจะมีบริษัททำธุรกิจรับเหมาก่อสร้างอยู่มากมาย แต่คนที่จะกมดินนั้นกลับมีความรู้ในเรื่องของการกมดินอยู่น้อยมากอาจจะเป็นเพราะว่าคนส่วนใหญ่มองว่าเป็นเรื่องไกลตัวไม่ใช่เรื่องที่เราจะเข้าไปเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน ทำให้ต้องประสบกับเรื่องของการกมดินจริงๆ คนที่ต้องเกี่ยวข้องกับขาดความรู้ไปในทันทีและอาจจะทำให้เสียรู้กับบริษัทที่รับกมที่ดินได้ บริษัทของเราจะขอแนะนำเสนอกับเรื่องนำรู้ก่อนการกมที่ดิน ว่าควรรู้ว่ามีอะไรบ้าง ก่อนที่จะทำการสร้างบ้านหรือสิ่งก่อสร้างใดๆ เจ้าของแทบทุกรายจะต้องเกิดคำถามว่าระดับดินของบ้านหรือโครงการนั้นจะเอาสูงแค่ไหน การที่จะตอบปัญหาข้อนี้ควรจะดูปัจจัยต่างๆ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในปัจจุบันมีคนทำเป็นจำนวนมาก จึงเกิดการแข่งขันสูงขึ้น ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา เป็นวิสาหกิจขนาดย่อม โดยดำเนินกิจการด้านรับเหมาก่อสร้าง หิน และทราย ให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ซึ่งระบบการทำงาน การให้บริการลูกค้า การบริหารการขนส่ง การจัดซื้อ การบริการสินค้าคงคลัง และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาล้วนส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น

ดังนั้น ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา จึงสังเกตเห็นว่าปัญหาของการให้บริการของทางห้างหุ้นส่วนจำกัดเป็นสิ่งแรกที่ทางเราต้องให้ความสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้มาติดต่อและผู้ให้บริการทุกประเภท ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นการสะท้อนความคิดเห็น สิ่งที่เราควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะต่างๆ ให้กับทางห้างหุ้นส่วนจำกัดเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้พัฒนาคุณภาพการให้บริการ และปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจ จึงเป็นช่องทางหนึ่ง และมีความสำคัญยิ่งที่จะทำให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามารถนำข้อมูลต่างๆ จากผู้รับบริการมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้การดำเนินงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด สามารถตอบสนองผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเชื่อมั่น และมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการรับเหมาก่อสร้าง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา

2) เพื่อศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา

3. การดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัย เพื่อกำหนดรูปแบบการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัย

กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างในพื้นที่อำเภอบางเลน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 93,209 คน (ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา, 2552) โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อาจกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการกระจายข้อมูลที่ครอบคลุมกลุ่มประชากรมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยจะใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรจำนวน 93,209 คน

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร} \quad n &= \frac{93,209}{1 + (93,209)(0.05)^2} \\ &= 398.29 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลอย่างน้อย 400 คน และทำการสุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสำรวจจริงจำนวน 400 คน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของผลการทดสอบที่แม่นยำ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method: Likert scale questions) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method: Likert scale questions) จำนวน 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

3.3 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งทางเนื้อหาของคำถามนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความถูกต้องสอดคล้องของเนื้อหา ครอบคลุมของประเด็นคำถาม อีกทั้งลักษณะของข้อความที่ใช้หลังจากนั้นปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการแก้ไขไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ต้องการศึกษา คือลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาถมดิน จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วนำผลที่ได้มาทำการหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชชย์บัญชา, 2545, น. 449) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อถือมาก จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.791 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อถือมาก เนื่องจากมีค่าตรงตามมาตรฐานเกินคือ 0.7 ขึ้นไป ดังนั้นแบบสอบถามดังกล่าวจึงสามารถนำไปใช้ได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยสุ่มเลือกลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาถมดินของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาถมดินในพื้นที่อำเภอบางเลน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่สิงหาคม ถึง พฤศจิกายน 2560

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดแล้วผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย ความสมบูรณ์ของข้อมูล และแยกแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วนออก หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจัดเรียงกลุ่มข้อมูล แล้วนำไปบันทึกผลลงในคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.5.1 ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ ระดับความเชื่อมั่น 95% ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติ

4. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับใช้เพื่อการบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จำแนกตามเพศ พบว่าเพศชาย จำนวน 165 คน ร้อยละ 41.3 และเพศหญิง จำนวน 235 คน ร้อยละ 58.8

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด จำนวน 147 คน ร้อยละ 36.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 114 คน ร้อยละ 28.5 และอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ร้อยละ 23.8 ตามลำดับ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุดจำนวน 125 คน ร้อยละ 31.3 รองลงมาคือ อุตสาหกรรม จำนวน 86 คน ร้อยละ 21.5 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว กับเกษตรกรรวม จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-45,000 บาทมากที่สุด จำนวน 102 คน ร้อยละ 25.5 รองลงมาคือน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 86 คน ร้อยละ 21.5 และ 45,000-60,000 บาท จำนวน 82 คน ร้อยละ 20.5 ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลกิจกรรม โลจิสติกส์ของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริการลูกค้าของที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.4325 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.81843 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้านการบริการลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นให้บริการด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น และดูแลเอาใจใส่มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.4750 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81304 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือความตรงต่อเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.4200 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81256 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นสามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินงาน ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.3600 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81980 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้าของที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.4431 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.81376 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นเจ้าหน้าที่ ที่ท่านติดต่อมีอัธยาศัยไมตรี หน้าตาขี้มยิ้ม แจ่มใส ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.5200 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81932 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือการตรวจนับสินค้า (คัน/จำนวน) และสรุปผลการตรวจสอบนับสินค้า (บิล) ค่าเฉลี่ย 4.4500 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81496 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติการ ได้อย่างชัดเจนเกิดความเข้าใจ ค่าเฉลี่ย 4.4150 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81205 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริหารการขนส่งของลูกค้าของที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.3975 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.89734 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความรวดเร็วในการจัดส่ง และการแจ้งติดต่อ-ประสานงานก่อนจัดส่งมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.4650 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81267 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคืองานจัดส่งสินค้าให้ลูกค้าอย่างครบถ้วนการตรวจนับสินค้าเป็นไปด้วยความถูกต้อง

ค่าเฉลี่ย 4.4600 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82164 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นมีการรับประกันสินค้าตลอดการขนส่ง ค่าเฉลี่ย 4.4550 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81525 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการจัดซื้อของลูกค้ำที่ใช้บริการรับเหมากมดินของห้ำงหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.4594 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.84104 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นมีแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.6275 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55182 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือมีกระบวนการที่มั่นใจ ได้ว่าสามารถตรวจสอบการทำงาน ได้ เช่นมีรายงานในการทำงาน เพื่อควบคุมว่ามีกรปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถปกติ ค่าเฉลี่ย 4.4575 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81845 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นการให้บริการรวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.4450 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82077 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริหารสินค้าคงคลังที่ใช้บริการรับเหมากมดินของห้ำงหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ที่อาศัยในจังหวัดนครปฐม ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.4638 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.69277 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้อย่างครบถ้วน เช่น ดิน หิน ทราย ตามเกรดของสินค้าประเภทนั้นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.6025 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69332 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือกรบริการมีบิลรับส่งของกำกับทุกครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.5125 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71141 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นการอำนวยความสะดวกจนถึงมือลูกค้ำเป็นไปตามที่ลูกค้ำกำหนดได้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.3750 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67862 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

4.3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้ำที่ใช้บริการรับเหมากมดิน

ภาพรวมของความพึงพอใจของลูกค้ำที่ใช้บริการรับเหมากมดินของห้ำงหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญ ก่อสร้างและการโยธา ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) 4.5572 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 0.61253 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.6775 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48897 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือกรทำสัญญาซื้อขายเป็นไปตามแบบแผนที่วางไว้ ค่าเฉลี่ย 4.6675 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49249 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และประเด็นความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.6550 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49151 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. บทสรุป

จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อมูล ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิง สนับสนุน หรือขัดแย้งได้ดังนี้

5.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

จากผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป และมีรายได้ต่อเดือน 30,000-45,000 บาท ทำให้ทราบถึงกลุ่มตัวอย่างที่เข้ามาใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ดังกล่าว นำมากำหนดเป้าหมายวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาดให้เหมาะสม โดยเน้นคุณภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจ เพื่อทำให้เกิดความประทับใจในการใช้บริการ และเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการ ซึ่งจะช่วยให้จำนวนผู้ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธาเพิ่มมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ของ ยุกต เบ็ญจรงค์กิจ (2542) กล่าวว่า ข้อมูลด้านประชากรทำให้มีประสิทธิภาพและเข้าถึงมากที่สุดคือเมื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ดังนั้นธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศโดยเบื้องต้นโดยจำแนกปัจจัยทางเพศออกเป็นสองกลุ่ม คือผู้หญิง และผู้ชาย ซึ่งจะมีความแตกต่างกันทางด้านกายภาพ อารมณ์สภาวะทางจิตใจ ความถนัด การตัดสินใจจะสามารถนำพาความคิดทัศนคติ รสนิยม ที่แตกต่างกันออกไป

5.2 ปัจจัยด้านกิจกรรมโลจิสติกส์

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริการลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงาน และให้บริการด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร สุภาพ อ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น และดูแลเอาใจใส่มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเดินเจ้าหน้าที่ ที่ท่านติดต่อมีอัธยาศัยไมตรี หน้าตาขี้มยิ้ม แจ่มใส ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริหารการขนส่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเดินความรวดเร็วในการจัดส่ง และการแจ้งติดต่อ-ประสานงานก่อนจัดส่งมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการจัดการจัดซื้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเดินมีแหล่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อการบริหารสินค้าคงคลัง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเดินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อย่างครบถ้วน เช่น ดิน หิน ทราย ตามเกรดของสินค้าประเภทนั้นมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีของกมลชนก สุทธิวาทนฤพุดิ (2546) ที่กล่าวไว้ว่า กิจกรรมโลจิสติกส์ เป็นกิจกรรมสนับสนุนของการทำงานภายในองค์กร เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายในเชื่อมโยงเข้าหากัน รวมถึงการเชื่อมโยงหน่วยงานภายนอกองค์กรทั้งด้านอุปสงค์ และอุปทาน

5.3 ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมของความพึงพอใจลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธา อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.6775 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48897 ความพึงพอใจอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีด้านความพึงพอใจ Spechler (1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการที่จะทำให้คุณภาพการให้บริการ ประสบผลสำเร็จ และเป็น การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีสิ่งสำคัญคือรูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการ ให้บริการจึงเป็นหลักการทั่วไปที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี แต่การนำไปประยุกต์ใช้อาจมีความแตกต่างกัน ซึ่งในส่วน ของการผลิตก็เช่นเดียวกัน คือไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีกระบวนการ ภายในที่แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญในการดำเนินการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ ที่ เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก จาก Service Quality Effectiveness Model ซึ่งพบว่าความสำเร็จของกระบวนการ ไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพและตามแนวคิด ของ Philip Kotler (1994) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการรับบริการ ซึ่ง เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ถ้าผลที่ได้รับบริการต่ำกว่าความหวังก็ จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากการบริการตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการบริการที่สูงกว่า ความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมากขึ้น

5.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธาที่แตกต่างกัน

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อเพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธาที่แตกต่างกัน (Sig<0.05) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ภาพรวมของความพึงพอใจต่ออายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธาที่แตกต่างกัน (Sig<0.05) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ภาพรวมของความพึงพอใจต่ออาชีพ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธาที่แตกต่างกัน (Sig<0.05) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ภาพรวมของความพึงพอใจต่อรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธาที่แตกต่างกัน (Sig<0.05) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 กิจกรรมโลจิสติกส์มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธา

1) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดซื้อกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า การจัดซื้อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างและ การโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.937 ซึ่งมีระดับ ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

2) ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการดำเนินการตามคำสั่งซื้อลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.931 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการขนส่งกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการบริหารการขนส่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.929 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

4) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการบริการลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.920 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

5) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารสินค้าคงคลังกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าการบริหารสินค้าคงคลัง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.237 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

1. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างในด้านบริการลูกค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ควรมีภาพผลงาน ก่อนและหลังการให้บริการให้กับลูกค้าได้ดูเป็นตัวอย่าง เพื่อประกอบการตัดสินใจและเพิ่มความมั่นใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะมาใช้บริการมากขึ้น

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างในด้านดำเนินการตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ควรเก็บรักษาคุณภาพของสินค้าให้อยู่ในสภาพที่ดี และมีคุณสมบัติที่พร้อมส่งมอบให้กับลูกค้า

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างในด้านการบริหารการขนส่ง ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธรรมเจริญก่อสร้างและการโยธา ควรแยกประเภทของสินค้า เพื่อลดระยะเวลาการขนส่ง และช่วยให้ได้สินค้าต่างๆ ได้ทันเวลาตามต้องการ

7. เอกสารอ้างอิง

กมลชนก สุทธิวานฤพฒิ. (2546). *กิจกรรมหลักด้าน โลจิสติกส์ - โลจิสติกส์ และ ซัพพลายเชน*.

สืบค้น 17 สิงหาคม 2560. จาก <http://logisticsdru.blogspot.com/2015/09/blog-post.html>

กิจกรรมโลจิสติกส์. (2560). สืบค้น 17 สิงหาคม 2560. จาก <http://surasaklogistics.blogspot.com/>

กัลยา วานิชย์ปัญญา. (2545). *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุง)*.

กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2560. จาก

file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/10._Chapter_2.pdf

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2553). *ความรู้สึคติเบื้องต้น สำหรับการออกแบบสอบถาม*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2560

จาก <https://ruchareka.wordpress.com>

Kotler, P. (1994). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2560

จาก <http://luangprabangtour.com>

Spechler. (1988). *แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง*. สืบค้น 17 สิงหาคม 2560

จาก file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/บทที่_2.pdf