หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ ในการให้บริการขนส่งสินค้า
คำสำคัญ	การขนส่ง/ รถขนส่งสินค้า/ ผลิตภัณฑ์หินทราย
ชื่อนักศึกษา	กิตติกรณ์ เหลืองอ่อน
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.จิราพร ระโหฐาน
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2552

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 5 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ ในการให้บริการขนส่งสินค้าในด้านการให้บริการขนส่ง ด้านคุณภาพและราคาสินค้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการ และด้านภาพลักษณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ ในการให้บริการขนส่งสินค้าจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ 4) เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของลูกค้าบริษัท โชคชนาธิป จำกัด 5) เพื่อศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของลูกค้าบริษัท โชคชนาธิป จำกัด กับความคิดเห็นต่อการให้บริการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ ทางด้านให้บริการขนส่ง ด้านคุณภาพและราคาสินค้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการและด้านภาพลักษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 140 คนของลูกค้าบริษัท โชคชนาธิป จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีทั้งคำถามปลายปิด (Closed ended question) และคำถามปลายเปิด (Open ended question) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way anova) และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Chi-square และใช้ Cramer's V วัดระดับความสัมพันธ์ โดยวิเคราะห์จากโปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อผู้ประกอบการขนส่งผลิตภัณฑ์หินทราย ฯ ในการให้บริการขนส่งสินค้า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น รูปแบบกิจการและมูลค่าการรับเหมาก่อสร้าง

ข้อมูลประชากรศาสตร์มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการขนส่ง ของลูกค้าบริษัทโชค

ชนาธิป จำกัด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการใช้บริการขนส่งของลูกค้าบริษัท โชคชนาธิป จำกัด มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการให้บริการขนส่งผลิตภัณฑ์ หินทราย ฯ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ