ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัทคราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

The Customers' satisfaction toward document storage service of Crown Worldwide Limited

ชุลีพร ศรีคะโชติ

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail: jeep.chuleeporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น ประชากรวิจัยที่ใช้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด มีขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 210 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำเร็จของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมัน 95 % และค่าความคลาดเคลื่อน ± 5% กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อความเหมาะสมในการวิจัย โดยเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ การแจกแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ(SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ใช้สถิติแบบพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการวิเคราะห์แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ

ความพึงพอใจของลูกค้า, บริการจัดเก็บเอกสาร

Abstract

The objectives of this research were to study the customers' satisfaction toward document storage service of Crown Worldwide Limited, to develop and provide efficient quality of service according to customers' requirements.

The samples of this research were purposively selected 210 customers who were using the document storage service of Crown Worldwide Limited by using Krejcie and Morgan formula. The tools of this research were questionnaires and SPSS. This was a descriptive statistic. The statistics for analyzing data were (T-test) and (One-Way ANOVA).

The research findings indicated that the different personal factors classified by genders, ages, statuses, educations, types of stored documents, and job positions, were not statistically significant at 0.05 level.

Keywords

customer satisfaction, document storage service

บทนำ

งานเอกสารหรือข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการดำเนินงานของทุกองค์กร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสารทั่วไป (กระดาษ) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีในการจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ แต่ก็อาจจะต้องใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่กันไปด้วย ยังไม่สามารถเลิกใช้เอกสารให้เหลือเป็นศูนย์ได้ และการจัดเก็บเอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆตามปริมาณการใช้งาน ส่งผลให้เกิดปัญหาการจัดการเอกสารตามมา ทำให้ผู้ใช้งานประสบความยุ่งยากพอสมควรในการค้นหาเอกสารเพื่อนำมาใช้งาน องค์กรต่างๆรู้ว่าเอกสารทางธุรกิจนั้นสำคัญมาก จึงมองหาตัวช่วยเพื่อที่จะเข้ามาจัดการและดูแลเอกสารให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ที่จะเข้ามาทำหน้าที่ในการเก็บเอกสารจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการเก็บเอกสารเป็นอย่างดีก่อนจะเก็บเอกสารจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อมโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่เก็บเอกสาร อุปกรณ์สำหรับเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร เป็นต้น แหล่งเก็บเอกสารเปรียบเสมือนศูนย์ความจำของธุรกิจ และเป็นที่รวบรวมหลักฐานต่างๆ

บริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เป็นบริษัทจดทะเบียนประกอบธุรกิจทางด้านการให้บริการ มีจำนวนสาขาอยู่ 54 ประเทศทั่วโลก มีสำนักงานทั้งหมด 266 แห่ง มีจำนวนพนักงานมากกว่า 5,000 คน และมีจำนวนลูกค้าทั่วโลกมากกว่า 10,000 คน สำนักงานใหญ่สาขาในประเทศไทยตั้งอยู่ที่ เลขที่ 6/10 อาคารพิพัฒนสิน ห้องเลขที่ 11 เอ ชั้นที่ 11 ถนนนราธิวาสราชนครินทร์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 และโกดังสินค้าตั้งอยู่เลขที่ 777/6 หมู่ 7 ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10530 ดำเนินธุรกิจทางด้านการให้บริการดูแลและเก็บรักษาเอกสารที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นให้บริการที่คุ้มค่าและปลอดภัย ช่วยลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาและเรียกดูเอกสาร ให้แก่

บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานราชการต่างๆ อาทิ เอกสารทางด้านบัญชี เอกสารการเงิน เอกสารนิติกรรมต่างๆ ตลอดจนเอกสารข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เก็บรักษาเอกสารเหล่านี้ไว้ตรวจสอบอย่างน้อยประมาณ 5 – 10 ปี มีระบบการจัดเก็บที่ทันสมัย มีอาคารศูนย์เก็บเอกสารขนาดใหญ่ มีระบบระบายอากาศภายในคลังเอกสาร มีชั้นสำหรับวางและจัดเก็บเอกสารเป็นชั้นเหล็กสำเร็จรูปแข็งแรงและทนทาน สะดวกต่อการจัดเก็บและดูแลเพื่อรักษาสภาพกล่องเอกสาร มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบการควบคุมการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และรหัสบาร์โค้ดที่สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบรรจุและทำรายการต่างๆ อีกทั้งมีบริการนำส่งเอกสารที่ต้องการใช้ตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว นอกจากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลในเอกสารซึ่งถือเป็นเอกสารลับเฉพาะของผู้ฝากแต่ละราย โดยจัดให้มีระบบการควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันข้อมูลรั่วไหล ตลอดไปจนถึงระบบการป้องกันอัคคีภัยที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ คลังเอกสารมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมควบคุมด้วยกล้องวงจรปิด มีการตรวจสอบการเข้า-ออกบริเวณศูนย์เก็บเอกสาร มีการติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัย รวมทั้งระบบตรวจจับแสงอินฟราเรดภายในอาคาร ติดตั้งระบบตรวจจับกลุ่มควัน (Smoke Detector) ระบบตรวจจับความร้อน (Heat Detector) ระบบเครื่องพ่นฉีดน้ำยาดับเพลิงทั่วทุกบริเวณของศูนย์เก็บเอกสาร มีการติดตั้งท่อส่งน้ำเพื่อใช้ในการดับเพลิง และระบบตัดไฟอัตโนมัติ โดยมีการตรวจสอบและทดสอบการใช้งานเป็นประจำ นอกจากนี้ยังมีการฉีดพ่นเพื่อป้องกันปลวกแมลงต่างๆ ซึ่งปัจจุบันบริการรับฝากเอกสารได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2008 บริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

ในฐานะที่ผู้ทำวิจัยเป็นพนักงานบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งดูแลในส่วนงานด้านบริการจัดเก็บเอกสาร จึงต้องการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้องค์กรมีความมั่นคง เติบโต เข้มแข็ง สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

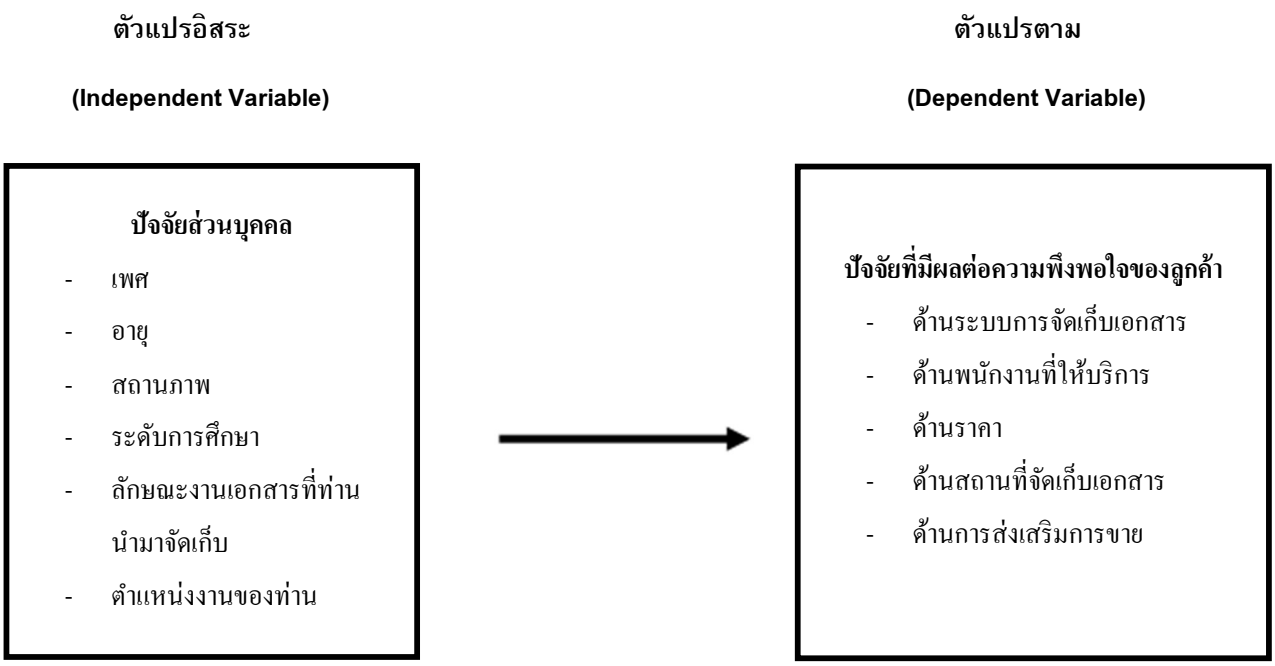
สมมุติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของ บริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
2. การวิจัยนี้ศึกษาถึงกลุ่มประชากรดังนี้
    2.1 เพศชายและเพศหญิง
    2.2 กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจัดเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
    2.3 มีจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด
3. การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เท่านั้น
4. การวิจัยนี้จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่ กรกฎาคม – ตุลาคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 : แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประเภทของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทำการวิเคราะห์ข้อมูลวิธีวิจัย เป็นการวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ เน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นหลักฐานยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบเป็นการใช้ข้อมูลทางคณิตศาสตร์และสถิติ

ประชากรการวิจัย และขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.กลุ่มประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 420 คน ซึ่งได้เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ สิงหาคม 2562 ถึง ตุลาคม 2562

2.กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรสำเร็จของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และค่าความคลาดเคลื่อน ± 5% จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกรณีทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเท่ากับ 201 ตัวอย่าง แต่อย่างไรก็ตามเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับ และความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้นอีก 9 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 210 ตัวอย่าง เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ประมาณ 210 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

วิจัยในครั้งนี้เป็นการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่ม ที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย โดยเจาะจงเฉพาะลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เท่านั้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาใช้ในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีประมวลผลตามหลักสถิติเชิงพรรณนา ได้นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยร้อยละ

ส่วนที่2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสารและด้านการส่งเสริมการขาย โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งเป็นแบ่งระดับการวัดผลข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเครื่องมือการวัดเป็นประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ระดับการมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัดให้คะแนนดังนี้ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิมาแล้วนั้น ก็ได้นำข้อมูลที่ได้มาเข้าสู่กระบวนการ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลทางสถิติ ด้วยวิธีการทางวิธีสถิติต่างๆ โดยมีความแตกต่างกันไปในแต่ละส่วนของข้อมูล การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ T-test ส่วนอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ และตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

ผลการวิจัย

ตารางที่1 ผลการแจกแจงข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ปัจจัยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
1. ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร	4.21	0.669	มากที่สุด	1
2. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	4.14	0.699	มาก	4
3. ด้านราคา	4.03	0.698	มาก	5
4. ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	4.20	0.727	มาก	2
5. ด้านการส่งเสริมการขาย	4.16	0.777	มาก	3
รวม	4.14	0.714	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด มีระดับความสำคัญโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 4.14 และส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.714 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด มีปัจจัยด้านความพึงพอใจข้อที่ 1 ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร สูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.21 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.669 รองลงมาคือข้อที่ 4 ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ย = 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.727 ลำดับที่ 3 คือ ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย = 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.777 ลำดับที่ 4 คือด้านพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย = 4.14 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.699 และสุดท้ายลำดับที่ 5 คือด้านราคา มีค่าเฉลี่ย = 4.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.698

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติ T-test

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด	เพศชาย n=88		เพศหญิง n=122		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร	4.21	0.396	4.21	0.371	-0.008	0.993
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	4.17	0.429	4.14	0.426	0.361	0.719
ด้านราคา	4.05	0.506	4.03	0.490	0.261	0.794
ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	4.22	0.460	4.18	0.416	0.643	0.521
ด้านการส่งเสริมการขาย	4.18	0.565	4.15	0.623	0.376	0.707
เฉลี่ยรวม	4.16	0.471	4.14	0.465	0.326	0.746

จากตารางที่ 2 พบว่าการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เพศชายและหญิงไม่ต่างกันหรือความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ ไม่ขึ้นกับเพศ

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับอายุ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

	อายุ	$\bar{X}$	แหล่งความผันแปร	SS	df	MS	F	Sig.
ผลรวมด้านการจัดเก็บเอกสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	4.24	ระหว่างกลุ่ม	0.373	3	0.124	0.854	0.466
	25 – 35 ปี	4.16	ภายในกลุ่ม	29.979	206	0.146		
	35 – 45 ปี	4.25						
	มากกว่า 45 ปี	4.20						
	รวม	**4.21**		**30.351**	**209**			
ผลรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	4.29	ระหว่างกลุ่ม	1.018	3	0.339	1.891	0.132
	25 – 35 ปี	4.09	ภายในกลุ่ม	36.980	206	0.180		
	35 – 45 ปี	4.18						
	มากกว่า 45 ปี	4.07						
	รวม	**4.15**		**37.999**	**209**			
ผลรวมด้านราคา	ต่ำกว่า 25 ปี	4.10	ระหว่างกลุ่ม	0.546	3	0.182	0.738	0.531
	25 – 35 ปี	4.00	ภายในกลุ่ม	50.809	206	0.247		
	35 – 45 ปี	4.07						
	มากกว่า 45 ปี	3.94						
	รวม	**4.03**		**51.355**	**209**			
ผลรวมด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	ต่ำกว่า 25 ปี	4.20	ระหว่างกลุ่ม	0.374	3	0.125	0.657	0.579
	25 – 35 ปี	4.14	ภายในกลุ่ม	39.066	206	0.190		
	35 – 45 ปี	4.23						
	มากกว่า 45 ปี	4.25						
	รวม	**4.20**		**39.440**	**209**			
ผลรวมด้านการส่งเสริมการขาย	ต่ำกว่า 25 ปี	4.20	ระหว่างกลุ่ม	0.539	3	0.180	0.499	0.683
	25 – 35 ปี	4.10	ภายในกลุ่ม	74.181	206	0.360		
	35 – 45 ปี	4.17						
	มากกว่า 45 ปี	4.26						
	รวม	**4.16**		**74.720**	**209**			

ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่างพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับอายุ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

	สถานภาพ	$\bar{X}$	**แหล่งความผันแปร**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ผลรวมด้านการจัดเก็บเอกสาร	โสด	4.19	ระหว่างกลุ่ม	0.280	2	0.140	0.964	0.383
	สมรส	4.25	ภายในกลุ่ม	30.071	207	0.145		
	หม้าย/หย่าร้าง	4.16						
	รวม	**4.21**		**30.351**	**209**			
ผลรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ	โสด	4.14	ระหว่างกลุ่ม	0.400	2	0.200	1.100	0.335
	สมรส	4.20	ภายในกลุ่ม	37.599	207	0.182		
	หม้าย/หย่าร้าง	4.17						
	รวม	**4.15**		**37.999**	**209**			
ผลรวมด้านราคา	โสด	4.00	ระหว่างกลุ่ม	0.296	2	0.148	0.601	0.549
	สมรส	4.06	ภายในกลุ่ม	51.059	207	0.247		
	หม้าย/หย่าร้าง	4.10						
	รวม	**4.03**		**51.355**	**209**			
ผลรวมด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	โสด	4.16	ระหว่างกลุ่ม	0.236	2	0.118	0.624	0.537
	สมรส	4.23	ภายในกลุ่ม	39.204	207	0.189		
	หม้าย/หย่าร้าง	4.23						
	รวม	**4.20**		**39.440**	**209**			
ผลรวมด้านการส่งเสริมการขาย	โสด	4.11	ระหว่างกลุ่ม	0.771	2	0.385	1.079	0.342
	สมรส	4.23	ภายในกลุ่ม	73.949	207	0.357		
	หม้าย/หย่าร้าง	4.10						
	รวม	**4.16**		**74.720**	**209**			

ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่างพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับสถานภาพ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	**แหล่งความผันแปร**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ผลรวมด้านการจัดเก็บเอกสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.10	ระหว่างกลุ่ม	0.729	2	0.364	2.547	0.081
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.25	ภายในกลุ่ม	29.623	207	0.143		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.21						
	รวม	**4.21**		**30.351**	**209**			
ผลรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.04	ระหว่างกลุ่ม	0.756	2	0.378	2.100	0.125
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.19	ภายในกลุ่ม	37.243	207	0.180		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.16						
	รวม	**4.15**	**รวม**	**37.999**	**209**			
ผลรวมด้านราคา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.94	ระหว่างกลุ่ม	0.697	2	0.349	1.424	0.243
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.04	ภายในกลุ่ม	50.658	207	0.245		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.12						
	รวม	**4.03**	**รวม**	**51.355**	**209**			
ผลรวมด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.07	ระหว่างกลุ่ม	1.088	2	0.544	2.936	0.055
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.25	ภายในกลุ่ม	38.352	207	0.185		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.18						
	รวม	**4.20**	**รวม**	**39.440**	**209**			
ผลรวมด้านการส่งเสริมการขาย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.02	ระหว่างกลุ่ม	1.218	2	0.609	1.715	0.183
	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	4.19	ภายในกลุ่ม	73.502	207	0.355		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.25						
	รวม	**4.16**	**รวม**	**74.720**	**209**			

ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่างพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับระดับการศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

	ลักษณะงานเอกสาร	$\bar{X}$	**แหล่งความผันแปร**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ผลรวมด้านการจัดเก็บเอกสาร	เอกสารทั่วไป	4.21	ระหว่างกลุ่ม	0.005	1	0.005	0.038	0.847
	เอกสารที่เป็นความลับ	4.22	ภายในกลุ่ม	30.346	208	0.146		
	รวม	**4.21**		**30.351**	**209**			
ผลรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ	เอกสารทั่วไป	4.16	ระหว่างกลุ่ม	0.021	1	0.021	0.116	0.734
	เอกสารที่เป็นความลับ	4.14	ภายในกลุ่ม	37.977	208	0.183		
	รวม	**4.15**		**37.999**	**209**			
ผลรวมด้านราคา	เอกสารทั่วไป	4.06	ระหว่างกลุ่ม	0.276	1	0.276	1.124	0.290
	เอกสารที่เป็นความลับ	3.98	ภายในกลุ่ม	51.079	208	0.246		
	รวม	**4.03**		**51.355**	**209**			
ผลรวมด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	เอกสารทั่วไป	4.21	ระหว่างกลุ่ม	0.026	1	0.026	1.138	0.711
	เอกสารที่เป็นความลับ	4.18	ภายในกลุ่ม	39.414	208	0.189		
	รวม	**4.20**		**39.440**	**209**			
ผลรวมด้านการส่งเสริมการขาย	เอกสารทั่วไป	4.18	ระหว่างกลุ่ม	0.112	1	0.112	0.313	0.576
	เอกสารที่เป็นความลับ	4.13	ภายในกลุ่ม	74.608	208	0.359		
	รวม	**4.16**		**74.720**	**209**			

ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่างพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับลักษณะงานเอกสารที่ท่านนำมาจัดเก็บ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงการทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยความพึงพอใจ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับตำแหน่งงานของท่าน กลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด

	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	**แหล่งความผันแปร**	**SS**	**df**	**MS**	**F**	**Sig.**
ผลรวมด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระดับพนักงานทั่วไป	4.20	ระหว่างกลุ่ม	0.317	2	0.159	1.093	0.337
	ระดับหัวหน้างาน	4.26	ภายในกลุ่ม	30.034	207	0.145		
	ระดับผู้บริหาร	4.15						
	รวม	**4.21**		**30.351**	**209**			
ผลรวมด้านพนักงานที่ให้บริการ	ระดับพนักงานทั่วไป	4.17	ระหว่างกลุ่ม	0.243	2	0.121	0.666	0.515
	ระดับหัวหน้างาน	4.16	ภายในกลุ่ม	37.756	207	0.182		
	ระดับผู้บริหาร	4.07						
	รวม	**4.15**		**37.999**	**209**			
ผลรวมด้านราคา	ระดับพนักงานทั่วไป	4.09	ระหว่างกลุ่ม	1.090	2	0.545	2.244	0.109
	ระดับหัวหน้างาน	3.93	ภายในกลุ่ม	50.265	207	0.243		
	ระดับผู้บริหาร	4.04						
	รวม	**4.03**		**51.355**	**209**			
ผลรวมด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร	ระดับพนักงานทั่วไป	4.19	ระหว่างกลุ่ม	0.245	2	0.122	0.647	0.525
	ระดับหัวหน้างาน	4.24	ภายในกลุ่ม	39.195	207	0.189		
	ระดับผู้บริหาร	4.15						
	รวม	**4.20**		**39.440**	**209**			
ผลรวมด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับพนักงานทั่วไป	4.16	ระหว่างกลุ่ม	0.125	2	0.063	0.174	0.840
	ระดับหัวหน้างาน	4.19	ภายในกลุ่ม	74.595	20	0.360		
	ระดับผู้บริหาร	4.11						
	รวม	**4.16**		**74.720**	**209**			

ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำนวน 210 ตัวอย่างพบว่า ความพึงพอใจด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร ด้านการส่งเสริมการขาย กับตำแหน่งงานของท่าน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 7

ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ ตำแหน่งงาน มีผลการทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพ ลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ ตำแหน่งงาน โดยภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านเพศ พบว่า ไม่สอดคล้องกับ ชัญญา เตชมหามงคล(2559) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผลของงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปคือ เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ลูกค้าไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ไม่ต่างกัน และไม่มีการแบ่งแยกเพศในการให้บริการของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด พนักงานที่ให้บริการ มีการบริการเพศชายและเพศหญิงอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านอายุ พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย หทัยรัตน์ บันลือ(2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดา พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ลูกค้าที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขา สวนจิตรลดาต่างกัน สรุปคือ อายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ให้บริการลูกค้าทุกช่วงอายุอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำระดับความพึงพอใจในการรับบริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันเมื่อลูกค้ามีระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน สรุปคือ ด้านระดับการศึกษา ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531: 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ในที่หรือสถานะใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

ด้านลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บ พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับบริษัทคราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ดังนี้

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 35 - 45 ปี สถานภาพ โสด มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ลักษณะงานเอกสารที่นำมาจัดเก็บส่วนใหญ่เป็นเอกสารทั่วไป และตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ ระดับพนักงานทั่วไป ดังนั้นบริษัทได้ทราบถึงลักษณะของกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการ สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งงานระดับสูง อาจให้ความสำคัญในด้านการรักษาข้อมูลในเอกสาร บริษัทจึงควรเคร่งครัดในด้านนี้เป็นอย่างมาก รวมไปถึงการเน้นย้ำกับพนักงานงานผู้ปฏิบัติงานให้พึงระวังข้อมูลในเอกสารไม่ให้รั่วไหลอยู่เสมอ เพราะผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับสูงมักจะเป็นผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจ ที่จะใช้บริการจัดเก็บเอกสารกับบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ต่อไปหรือไม่

ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ด้านระบบจัดเก็บเอกสารมากที่สุด สำหรับความพึงพอใจต่อ ขนาดของกล่องที่ใช้จัดเก็บเอกสารที่ความเหมาะสมกับการใช้งาน ต่ำที่สุด ดังนั้น บริษัทควรมีการสื่อสารอย่างจริงจังกับลูกค้าในเรื่องนี้ และนำข้อคิดเห็นกลับมาปรับปรุง เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น อาจใช้การสำรวจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าแบบเฉพาะเจาะจงโดยการพูดคุย เก็บข้อมูลว่าขนาดของกล่องที่ใช้บรรจุเอกสารขนาดใดบ้างที่ลูกค้ามีความต้องการใช้งาน หากลูกค้ามีความต้องการกล่องขนาดพิเศษ บริษัทสามารถจัดหาให้ได้หรือไม่ หากสามารถจัดหาให้ลูกค้าได้ก็จะก่อให้เกิดกำไรที่เพิ่มขึ้นต่อบริษัท

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ด้านพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และผู้ให้บริการบริการด้วยความสุภาพและเต็มใจ ในด้านนี้ต่ำที่สุด ดังนั้น บริษัทควรมีแก้ไขโดยจัดการฝึกอบรมพนักงานขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เน้นย้ำในเรื่องบุคลิกภาพของพนักงาน การแต่งกายให้สะอาด ถูกต้องตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และจัดตั้งระบบให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจพนักงานที่ให้บริการในแต่ละครั้งที่มารับบริการ หรือจูงใจพนักงานด้วยค่าตอบแทนพิเศษหรือของรางวัลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบได้เป็นอย่างดี

ด้านราคา

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ด้านราคาอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อ ราคากล่องจัดเก็บเอกสารมีความเหมาะสมกับวัสดุที่ใช้ประกอบกล่อง ในด้านนี้ต่ำที่สุด ดังนั้น บริษัทควรพิจารณาความเป็นไปได้ทางด้านต้นทุน หากพิจารณาแล้วไม่สามารถลดต้นทุนได้ ควรมีกลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ส่งมอบคุณค่าทางสินค้าและบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพให้อยู่เหนือคู่แข่ง

ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสาร

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ด้านสถานที่จัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรบริษัทก็ควรหมั่นรักษามาตรฐานไว้ระอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดอยู่สม่ำเสมอ ไม่ควรหละหลวมต่อการดูแลความปลอดภัย ควรสอดส่องดูแล ให้พนักงานตรวจเช็คอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ให้ชำรุดเสียหาย ปรับปรุงสถานที่ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอและควรติดตั้งป้ายสัญลักษณ์เพิ่มขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางมายังสถานที่จัดเก็บเอกสารให้แก่ลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการขาย

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรบริษัทควรมีการดำเนินการด้านส่งเสริมการขายด้านสื่อโฆษณาหน้าเว็ปไซต์ให้มีความชัดเจนสามารถเข้าใจง่ายให้ดีขึ้น เนื่องจากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการของบริษัทให้มากขึ้น อาจทำหน้าเพจโฆษณาเป็นทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการของลูกค้า และเพื่อดึงดูดลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการเกิดความสนใจ เป็นการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้น ต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการเก็บข้อมูลเชิงลึก ในรูปแบบลูกค้าที่ใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เพื่อรับทราบถึงสิ่งที่ควรแก้ไขและข้อบกพร่องในด้านต่างๆของบริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดเก็บเอกสารของลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพของบริการและความยั่งยืนของบริษัทต่อไป

2) ควรศึกษาเรื่องแรงจูงใจและอิทธิพลที่มีผลต่อการใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด เนื่องจาก งานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด ไปแล้ว ดังนั้น การศึกษาเรื่องแรงจูงใจและอิทธิพลที่มีผลต่อการใช้บริการจัดเก็บเอกสารของบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด จะเป็นการต่อยอดจากงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อส่งผลให้วิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

สำนักงานจรัสทนายความและการบัญชี. (2559).***การเก็บรักษาเอกสาร หลักฐาน***.ค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2562.
จาก http://www.jarataccountingandlaw.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=418265&Ntype=6

Crownww. (2555). ***ประวัติบริษัท คราวน์ เวิลด์ไวด์ จำกัด.*** ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.crownworldwide.com/en-us/crown-records-management

K&O. (2559).***ปัญหาด้านเอกสารจัดเก็บ และการจัดเก็บเอกสาร.***ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.ko.in.th/single-post/2016/12/15/

IM2. (2559).***ความหมายของการบริการ.ค้น***เมื่อ 19 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.im2market.com/2016/05/07/3250

IM2. (2560).***ความหมายของผู้บริโภค.***ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.im2market.com/2017/09/04/4545

NanNoi. (2559).***การจัดเก็บเอกสาร.***ค้นเมื่อ 19 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.im2market.com/2016/05/07/3250

prasert rk. (2555). ***ความหมายของความพึงพอใจ***. ค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2562.
จาก https://www.gotoknow.org/posts/492000