

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง 2) เพื่อศึกษาระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง โดยผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย ดังนี้

สัญลักษณ์ทางสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
*	หมายถึง	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
P	หมายถึง	ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

โดยมีรายละเอียดของแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนธุรกิจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนธุรกิจ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	167	57.59
หญิง	123	42.41
รวม	290	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	0.34
25 - 30 ปี	22	7.59
31 - 35 ปี	63	21.72
36 - 40 ปี	168	57.93
มากกว่า 40 ปี	36	12.41
รวม	290	100.00
ตำแหน่งงาน		
เจ้าของกิจการ/ประธานบริษัท	96	33.10
กรรมการผู้จัดการ	5	1.72
ผู้จัดการทั่วไป	130	44.83
อื่นๆ	59	20.34
รวม	290	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	1.38
ปริญญาตรี	215	74.14
สูงกว่าปริญญาตรี	71	24.48
รวม	290	100.00

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียน ธุรกิจ (ต่อ)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
รูปแบบในการดำเนินธุรกิจ		
เจ้าของคนเดียว	73	25.17
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	72	24.83
บริษัทจำกัด	124	42.76
บริษัทมหาชนจำกัด	11	3.79
รวม	290	100.00
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจการผลิต (Manufacturing)	146	50.34
ธุรกิจการค้าปลีก (Retailing)	65	22.41
ธุรกิจการค้าส่ง (Wholesaling)	43	14.83
ธุรกิจบริการ (Service)	36	12.41
รวม	290	100.00
ทุนจดทะเบียนธุรกิจ		
1,000,000 - 5,000,000 บาท	65	22.41
5,000,000 - 10,000,000 บาท	103	35.52
10,000,000 - 30,000,000 บาท	83	28.62
สูงกว่า 30,000,000 บาท	39	13.45
รวม	290	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 290 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 57.59 และเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 57.93 รองลงมาคืออายุ 31-35 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.72 อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 อายุ 25-30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.59 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

3. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการทั่วไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการ/ประธานบริษัท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 ตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 59 คน (ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 18 คน Leader จำนวน 15 คน

Supervisor จำนวน 13 คน ฝ่ายผลิต จำนวน 13 คน และซ่อมบำรุง จำนวน 2 คน) คิดเป็นร้อยละ 20.34 และกรรมการผู้จัดการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 74.14 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.38 ตามลำดับ

5. รูปแบบการดำเนินธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจรูปแบบบริษัท จำกัด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.76 รองลงมาคือ เจ้าของคนเดียว จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.83 และบริษัทมหาชนจำกัด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.79 ตามลำดับ

6. ประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจการผลิต (Manufacturing) จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 50.34 รองลงมาคือ ธุรกิจการค้าปลีก (Retailing) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 ธุรกิจการค้าส่ง (Wholesaling) จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83 และ ธุรกิจบริการ (Service) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.41 ตามลำดับ

7. ทุนจดทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 5,000,000-10,000,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 รองลงมาคือ ทุนจดทะเบียน 10,000,000-30,000,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 ทุนจดทะเบียน 1,000,000-5,000,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 22.41 และทุนจดทะเบียนสูงกว่า 30,000,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.45 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	n = 290		ระดับ คุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.28	0.43	มาก
2. ความน่าเชื่อถือ	4.83	0.19	มากที่สุด
3. การตอบสนองลูกค้า	4.87	0.19	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.70	0.24	มากที่สุด
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	4.88	0.18	มากที่สุด
รวม	4.71	0.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน และระดับมาก 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{x} = 4.88$) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{x} = 4.87$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.83$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.70$) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x} = 4.28$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	n = 290		ระดับคุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ	3.89	0.88	มาก
2. บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด
3. บริษัทมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ	3.86	0.78	มาก
4. การแต่งกายของพนักงานบริษัทสะอาดเรียบร้อย	4.92	0.26	มากที่สุด
5. บริษัทมีการออกแบบตกแต่งโชว์รูมแยกตามหมวดหมู่ประเภทของรถและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ	4.04	0.72	มาก
รวม	4.28	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในภาพรวม มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน และมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 4. การแต่งกายของพนักงานบริษัทสะอาดเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.92$) ข้อที่ 2. บริษัทมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ ($\bar{x} = 4.70$) ข้อที่ 5. บริษัทมีการออกแบบตกแต่งโชว์รูมแยกตามหมวดหมู่ประเภทของรถและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ ($\bar{x} = 4.04$) ข้อที่ 1. ท่าเลที่ตั้งของบริษัทมีความสะดวกต่อการมาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.89$) และข้อที่ 3. บริษัทมีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ($\bar{x} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	n = 290		ระดับ คุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. บริษัทให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตลอดระยะเวลา ใช้บริการ	4.86	0.38	มากที่สุด
2. การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ครบถ้วน และ แม่นยำ	4.93	0.26	มากที่สุด
3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบข้อ สงสัยได้อย่างชัดเจน	4.96	0.20	มากที่สุด
4. พนักงานมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้ บริการ	4.95	0.21	มากที่สุด
5. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.66	มาก
รวม	4.83	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน และมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.96$) ข้อที่ 4. พนักงานมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.95$) ข้อที่ 2. การให้บริการมีความถูกต้องรวดเร็ว ครบถ้วน และแม่นยำ ($\bar{x} = 4.93$) ข้อที่ 1. บริษัทให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดตลอดระยะเวลาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.86$) และข้อที่ 5. มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	n = 290		ระดับ คุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด
2. พนักงานส่งมอบรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ด้วยความ ระมัดระวังและตรงตามเวลานัดหมาย	4.76	0.45	มากที่สุด
3. การให้ข้อมูลรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ของพนักงานมี ความถูกต้อง รวดเร็วครบถ้วนชัดเจน	4.91	0.28	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองลูกค้า (ต่อ)

ด้านการตอบสนองลูกค้า	n = 290		ระดับ คุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
4. บริษัทฯ มีการนำคำติชมจากลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง	4.91	0.29	มากที่สุด
รวม	4.87	0.19	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.8$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3. การให้ข้อมูลรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ของพนักงานมีความถูกต้อง รวดเร็วครบถ้วนชัดเจน ($\bar{x} = 4.91$) ข้อที่ 4. บริษัทฯ มีการนำคำติชมจากลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริง ($\bar{x} = 4.91$) ข้อที่ 1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.90$) และข้อที่ 2. พนักงานส่งมอบรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวังและตรงตามเวลานัดหมาย ($\bar{x} = 4.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจ

ด้านการให้ความมั่นใจ	n = 290		ระดับ คุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. ชื่อเสียงของบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	4.75	0.47	มากที่สุด
2. บริษัทมีหน่วยงานรับเรื่องการบริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์	4.85	0.36	มากที่สุด
3. บริษัทมีการมอบใบรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ให้กับลูกค้า	4.57	0.52	มากที่สุด
4. พนักงานมีการให้ข้อมูล คำปรึกษา หรือตอบข้อคำถามเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์	4.88	0.33	มากที่สุด
5. ระยะเวลาการรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์บริษัท	4.43	0.57	มาก
รวม	4.70	0.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการให้ความมั่นใจในภาพรวม มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน และมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 4. พนักงานมีการให้ข้อมูล คำปรึกษา หรือตอบข้อคำถามเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ ($\bar{x} = 4.88$) ข้อที่ 2. บริษัทมีหน่วยงานรับเรื่องการบริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ ($\bar{x} = 4.85$) ข้อที่ 1. ชื่อเสียงของบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัดจังหวัดระยอง ($\bar{x} = 4.75$) ข้อที่ 3. บริษัทมีการมอบใบรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์ให้กับลูกค้า ($\bar{x} = 4.57$) และ ข้อที่ 5. ระยะเวลาการรับประกันรถฟอร์คลิฟท์และอุปกรณ์บริษัท ($\bar{x} = 4.43$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	n = 290		ระดับคุณภาพบริการ
	\bar{x}	S.D.	
1. พนักงานดูแลเอาใจใส่สามารถจดจำข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.91	0.28	มากที่สุด
2. การให้บริการของพนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.28	มากที่สุด
3. พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ	4.94	0.23	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป	4.78	0.43	มากที่สุด
5. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น กล่องรับความคิดเห็น ไลน์ หรือ Social Media เป็นต้น	4.84	0.36	มากที่สุด
รวม	4.88	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในภาพรวมมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3. พนักงานให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 4.94$) ข้อที่ 2. การให้บริการของพนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.92$) ข้อที่ 1. พนักงานดูแลเอาใจใส่สามารถจดจำข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.91$) ข้อที่ 5. มีช่องทางในการเสนอความคิดเห็นได้อย่างสะดวก เช่น

กลุ่มรับความคิดเห็น โไลน์ หรือ Social Media เป็นต้น ($\bar{X} = 4.84$) และข้อที่ 4. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เหมาะสม ไม่นานเกินไป ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการ อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

การวิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 4.8-4.12

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้าน

ความภักดีของผู้ใช้บริการ	n = 290		ระดับความภักดี
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ	4.70	0.25	มากที่สุด
2. ด้านความตั้งใจซื้อ	4.75	0.25	มากที่สุด
3. ด้านความอ่อนไหวต่อราคา	4.51	0.39	มากที่สุด
4. ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน	4.79	0.25	มากที่สุด
รวม	4.69	0.18	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวม มีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน ($\bar{X} = 4.79$) ด้านความตั้งใจซื้อ ($\bar{X} = 4.75$) ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ ($\bar{X} = 4.70$) และด้านความอ่อนไหวต่อราคา ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการบอกต่อ

พฤติกรรมการบอกต่อ	n = 290		ระดับ ความภักดี
	\bar{x}	S.D.	
1. ท่านจะแนะนำบอกต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือ การบริการของบริษัท สยามฯ แก่บุคคลอื่น	4.47	0.53	มาก
2. ท่านยินดีให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือ การบริการของบริษัท สยามฯ กับผู้อื่น	4.85	0.36	มากที่สุด
3. หากมีคู่แข่งรายอื่นมาเปิดบริการใกล้พื้นที่ของบริษัท สยามฯ ท่านยังคงซื้อและใช้บริการกับบริษัท สยามฯ เช่นเดิม	4.61	0.49	มากที่สุด
4. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับ พนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบทันที	4.90	0.30	มากที่สุด
5. ท่านจะไม่ลังเลที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือการบริการกับบริษัท สยามฯ แม้นว่ามีบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่น่าสนใจ	4.66	0.48	มากที่สุด
รวม	4.70	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการบอกต่อในภาพรวมมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 4 ด้าน และระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 4. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบทันที ($\bar{x} = 4.90$) ข้อที่ 2. ท่านยินดีให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ กับผู้อื่น ($\bar{x} = 4.85$) ข้อที่ 5. ท่านจะไม่ลังเลที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ หรือการบริการกับบริษัท สยามฯ แม้นว่ามีบริษัทอื่นให้ข้อเสนอที่น่าสนใจ ($\bar{x} = 4.66$) ข้อที่ 3. หากมีคู่แข่งรายอื่นมาเปิดบริการใกล้พื้นที่ของบริษัท สยามฯ ท่านยังคงซื้อและใช้บริการกับบริษัท สยามฯ เช่นเดิม ($\bar{x} = 4.61$) และข้อที่ 1. ท่านจะแนะนำบอกต่อเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ หรือการบริการของบริษัท สยามฯ แก่บุคคลอื่น ($\bar{x} = 4.47$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความตั้งใจซื้อ

ความตั้งใจซื้อ	n = 290		ระดับความภักดี
	\bar{x}	S.D.	
1. ท่านพิจารณาใช้เกณฑ์ด้านราคาและคุณภาพประกอบการตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์จากของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง จึงยอมจ่ายเงินตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์	4.88	0.32	มากที่สุด
3. การซื้อรถฟอร์คลิฟท์กับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีมาตรฐานและการรับประกัน	4.90	0.30	มากที่สุด
4. การออกแบบผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในคุณสมบัติผลิตภัณฑ์	4.68	0.47	มากที่สุด
5. การตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์มากกว่า 1 ครั้ง กับบริษัท สยามฯ ท่านใช้เกณฑ์ด้านอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจซื้อ เช่น การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน การซ่อมบำรุง เป็นต้น	4.76	0.44	มากที่สุด
รวม	4.75	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความตั้งใจซื้อในภาพรวมมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3. การซื้อรถฟอร์คลิฟท์กับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีมาตรฐานและการรับประกัน ($\bar{x} = 4.90$) ข้อที่ 2. ท่านมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง จึงยอมจ่ายเงินตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์ ($\bar{x} = 4.88$) ข้อที่ 5. การตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์มากกว่า 1 ครั้ง กับบริษัท สยามฯ ท่านใช้เกณฑ์ด้านอื่นๆ ประกอบการตัดสินใจซื้อ เช่น การให้บริการหลังการขาย การรับประกัน การซ่อมบำรุง เป็นต้น ($\bar{x} = 4.76$) ข้อที่ 4. การออกแบบผลิตภัณฑ์รถฟอร์คลิฟท์ของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ ($\bar{x} = 4.68$) และข้อที่ 1. ท่านพิจารณาใช้เกณฑ์ด้านราคาและคุณภาพประกอบการตัดสินใจซื้อรถฟอร์คลิฟท์จากของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ($\bar{x} = 4.53$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความอ่อนไหวต่อราคา

ความอ่อนไหวต่อราคา	n = 290		ระดับความภักดี
	\bar{x}	S.D.	
1. หากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีการปรับราคาเรทเฟอร์คลิฟท์เพิ่มขึ้นท่านจะยังคงซื้อเหมือนเดิม	4.57	0.51	มากที่สุด
2. หากเรทเฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นราคาถูกกว่าและมีคุณภาพใกล้เคียงกันท่านจะเลือกซื้อกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง	4.39	0.50	มาก
3. การส่งเสริมการขายของเรทเฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนใจจากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยองได้	4.63	0.48	มากที่สุด
4. ท่านยินดีที่จะยอมจ่ายมากกว่าที่อื่นหากการบริการของบริษัท สยามฯ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ	4.45	0.50	มาก
รวม	4.51	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านความอ่อนไหวต่อราคาในภาพรวมมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และมีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 3. การส่งเสริมการขายของเรทเฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นไม่สามารถทำให้ท่านเปลี่ยนใจจากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ได้ ($\bar{x} = 4.63$) ข้อที่ 1. หากบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง มีการปรับราคาเรทเฟอร์คลิฟท์เพิ่มขึ้นท่านจะยังคงซื้อเหมือนเดิม ($\bar{x} = 4.57$) ข้อที่ 4. ท่านยินดีที่จะยอมจ่ายมากกว่าที่อื่น หากการบริการของบริษัท สยามฯ สามารถตอบสนองความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.45$) และข้อที่ 2. หากเรทเฟอร์คลิฟท์บริษัทอื่นราคาถูกกว่าและมีคุณภาพใกล้เคียงกันท่านจะเลือกซื้อกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ($\bar{x} = 4.39$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน

พฤติกรรมการร้องเรียน	n = 290		ระดับ ความภักดี
	\bar{x}	S.D.	
1. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบ	4.89	0.31	มากที่สุด
2. บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการบริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
3. ท่านจะติดตามข้อมูลข่าวสารและยินดีร่วมกิจกรรมกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เพื่อลดข้อร้องเรียนการบริการ	4.69	0.46	มากที่สุด
4. ท่านจะส่งคำร้องเรียน ตั้งกระทู้เขียนข้อความถึงปัญหาผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท	4.73	0.44	มากที่สุด
รวม	4.79	0.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ด้านพฤติกรรมการร้องเรียนในภาพรวมมีความภักดีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความภักดีของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อที่ 1. หากเกิดปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการท่านจะแจ้งกับพนักงาน/หน่วยงานของบริษัทที่รับผิดชอบ ($\bar{x} = 4.89$) ข้อที่ 2. บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เปิดโอกาสให้ท่านเสนอแนะร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการบริการ ($\bar{x} = 4.85$) ข้อที่ 4. ท่านจะส่งคำร้องเรียน ตั้งกระทู้เขียนข้อความถึงปัญหาผ่านทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของบริษัท ($\bar{x} = 4.73$) และข้อที่ 3. ท่านจะติดตามข้อมูลข่าวสารและยินดีร่วมกิจกรรมกับบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง เพื่อลดข้อร้องเรียนการบริการ ($\bar{x} = 4.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

สมมติฐาน คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการ
อุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง

ตัวแปร	ความภักดีของผู้ใช้บริการ			ระดับ ความสัมพันธ์
	N	r	p	
คุณภาพบริการ	290	0.54	0.00*	ปานกลาง
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	290	0.40	0.00*	ต่ำ
2. ความน่าเชื่อถือ	290	0.32	0.00*	ต่ำ
3. การตอบสนองลูกค้า	290	0.25	0.00*	ต่ำ
4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	290	0.43	0.00*	ต่ำ
5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	290	0.24	0.00*	ต่ำ

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพการบริการของบริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด จังหวัดระยอง โดยในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.54$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ โดยเรียงลำดับตามระดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($r = 0.43$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($r = 0.40$) ความน่าเชื่อถือ ($r = 0.32$) การตอบสนองลูกค้า ($r = 0.25$) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($r = 0.24$) ตามลำดับ