

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีผู้ประกอบการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮจำนวน 10 ราย (ที่มา: ข้อมูลทะเบียนการค้า จังหวัดสมุทรปราการ เดือนธันวาคม 2555) คือ อำเภอเมือง 4 ราย อำเภอบางพลี 4 ราย อำเภอพระสมุทรเจดีย์ 1 ราย และอำเภอบางบ่อ 1 ราย โดยเฉลี่ยผู้เช่าประมาณ 10 รายต่อผู้ใช้เช่า 1 รายต่อเดือน รวมประมาณเดือนละ 100 ราย ทำการสำรวจ 2.2 เดือน เป็นจำนวนรวม 220 ราย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ใน 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 28 ข้อ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปมอบให้ผู้ประกอบการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 10 ราย รายละ 14 ชุด รวม 140 ชุด เพื่อมอบให้ลูกค้าของตนได้กรอกข้อมูล โดยมอบแบบสอบถามให้ลูกค้าด้วยวิธีตามสะดวก จากนั้นผู้วิจัยขอรับคืนด้วยตนเองจากผู้ประกอบการ 10 ราย ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.60

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล โดยใช้ t - test และ F - test

4.4 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นรายคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.39 อายุ 30 – 40 ปี ร้อยละ 43.18 รองลงมา 41 - 50 ปี ร้อยละ 22.73 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 71.97 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.67 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.55 รองลงมา โสด ร้อยละ 28.03 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.58 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 29.55 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 46.21 รองลงมา 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 32.00

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้ให้บริการ มีความความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73 - 4.01$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคาบริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53 - 3.85$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน

2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

3. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย อายุ 30 – 40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานธุรกิจเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70 - 3.85$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท

ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง อาชีพพนักงานธุรกิจเอกชน รับจ้าง และพ่อบ้าน/แม่บ้าน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท

ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 3.92$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ ต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 20,000 – 30,000 บาท

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61 - 3.95$) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64 - 3.69$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี และมากกว่า 50 ปี ทุกกลุ่มระดับการศึกษา ทุกกลุ่มสถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชน รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว ทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์ และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านราคาบริการ

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ราคายืดหยุ่นต่อรองได้

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ให้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการคือ

1. ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
3. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ให้บริการทราบ

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ให้บริการทราบ
2. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง

ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา

ผู้ให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีของแจกในโอกาสสำคัญ

ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้บริโภคนเพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

ผู้ให้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเต็มใจบริการยิ้มแย้มแจ่มใส

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ

1. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. พนักงานมีความสุขภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี

ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริโภค เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
3. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำนวณมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.39 อายุ 30 – 40 ปี ร้อยละ 43.18 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 71.97 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.55 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.58 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 46.21

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ คือ รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน ด้านราคาบริการ คือ ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ราคายืดหยุ่นต่อรองได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน และผู้ให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือ ผู้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ ด้านพนักงานให้บริการ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านกระบวนการให้บริการ คือ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จุฑาทิพ รัตนานพ (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการเช่ารถของห้างหุ้นส่วนจำกัด วินเนอร์ ร็อค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ตามลำดับ และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา รัตนพรหม (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการธุรกิจรถยนต์เช่าตามการรับรู้ของผู้บริโภคในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากร (เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อาชีพ และประเภทการใช้บริการ) แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจคุณภาพบริการธุรกิจรถยนต์เช่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2007) พบว่า การแสดงหรือการกระทำใด ๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และเป็นเจ้าของไม่ได้ โดยอาจเกี่ยวพันหรืออาจจะไม่มีความเกี่ยวพันกับผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ก็ได้ และการให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันของสมาชิกสังคมให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่อง เพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการที่ต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่วนในด้านคุณภาพของงานบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ Berry (1981) พบว่า ปัจจัยที่ผู้รับบริการนั้นควรมี ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม และเชี่ยวชาญจริง มีการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก มีความสุภาพ เคารพ นบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกิดและมีการขานรับที่ดีของผู้ให้บริการ มีความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการทราบ เข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด มีความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ มีความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของผู้รับบริการในขณะที่ใช้บริการ มีความเข้าอกเข้าใจในตัวของผู้รับบริการ เอาใจผู้รับบริการมาใส่ใจตน ยิ้มแย้มแจ่มใส การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในการให้บริการ ถ้าหากประชาชนเห็นรอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการก็จะผ่อนคลายกังวลในเรื่องต่าง ๆ ลงพร้อมที่จะรับฟังและพร้อมร่วมมือ เต็มใจบริการ เป็นการแสดงออกถึงการตื่นตัว ทุ่มเทใจ สบตาในขณะที่รับฟัง สนใจรับฟังปัญหา ตั้งอกตั้งใจพิจารณา ทำงานหนักไว เมื่อเต็มใจบริการแล้ว งานบริการต้องมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะต้องทำอะไรด้วยความกระฉับกระเฉงว่องไว ไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการต้องรอนานและต้องให้บริการสิ้นสุดในขั้นตอนปราศรัยไพบเพราะ ผู้ให้บริการต้องเป็นคนรู้กาลเทศะถึงแม้จะมีธรรมเนียมการปฏิบัติตามมาตรฐานต่อผู้รับบริการอยู่แล้ว คือ ทำตัวสุภาพเรียบร้อย ทำตามขั้นตอนที่กำหนด แต่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติกับผู้รับบริการแต่ละคนให้แตกต่างกัน มีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องให้เกิดความสะดวกสบายให้เกิดความอนุเคราะห์ เช่น เห็นคนแก่ เด็กเข้าแถวคอยยาวอาจช่วยลัดคิวให้ ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบผู้อื่นใครมาก่อนได้ก่อน มาทีหลังได้หลัง อาจยกเว้นบางกรณีสำหรับบางคน เช่น ผู้ตกทุกข์ได้ยาก คนป่วย คนอ่อนแอบางราย รับฟัง ใช้ความพยายามรับฟัง ทำความเข้าใจและสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการให้บริการและให้ความ

ช่วยเหลือตามสภาพ การเอาใจใส่ติดตามเรื่องโดยเฉพาะกรณีที่มีปัญหา หรือผู้รับบริการต้องรอนาน ก็ควรเข้าไปถามไถ่และติดตามจึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. **ด้านผลิตภัณฑ์** ควรมีการตรวจสอบสภาพรถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ ให้มีสภาพสมบูรณ์ พร้อมให้บริการ และจัดเตรียมอุปกรณ์ของรถเพื่อพร้อมสำหรับสับเปลี่ยนตามลักษณะการใช้งาน

2. **ด้านราคาบริการ** ควรมีการตั้งราคาบริการให้คุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ มีการจัดโปรโมชั่นราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ราคาควรมีความยืดหยุ่นสามารถต่อรองได้ และราคาควรมีมาตรฐาน

3. **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย** ควรมีการจัดคิวเพื่อให้ผู้ให้บริการใช้เวลารอคอยน้อย จัดเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ ควรมีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้ลูกค้าสามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง

4. **ด้านส่งเสริมการตลาด** ควรมีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคาเพิ่ม และมีการแจกของให้ลูกค้าในโอกาสสำคัญ และควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารการให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับองค์กร

5. **ด้านพนักงานให้บริการ** ควรอบรมให้พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ พนักงานควรมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี และพนักงานทุกคนควรทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่ พนักงานควรมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้บริการอย่างต่อเนื่อง คอยให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการอย่างต่อเนื่อง

6. **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สำนักงานควรอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย โดยมีการจัดสำนักงานให้สวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจในการเข้ามารับบริการ

7. **ด้านกระบวนการให้บริการ** ควรมีการติดต่อขอใช้บริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ การบริการทุกขั้นตอนควรมีการ

ประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ควรมีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจกับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความต้องการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ใช้บริการ จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการให้เช่ารถแทรกเตอร์ และรถแบคโฮ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี