

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ
ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นายอัมพรณ์ กล้าหาญ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ 2) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2555 จำนวน 141 หน้า คำสำคัญ เช่ารถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 132 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ มีหลายแบบตามลักษณะการใช้งาน มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะการใช้งาน ด้านราคา ได้แก่ ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ และราคายืดหยุ่นต่อรองได้ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย และเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ ด้านพนักงานให้บริการ ได้แก่ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ และพนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย สวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ของผู้ประกอบการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกัน ด้านผลิตภัณฑ์ ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน ราคายืดหยุ่นต่อรองได้ และมีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ด้านส่งเสริมการตลาด มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยมีคิดราคา มีของแถมในโอกาสสำคัญ ด้านพนักงานให้บริการ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสุภาพอ่อนโยนมีบุคลิกภาพดี และมีความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ด้านกระบวนการให้บริการ มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....2.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Independent study title: Customers' Opinions of a Tractor and Backhoe Rental Service Provided by an Entrepreneur in Samut Prakan

Researcher: Mr. Aumpunn Klahan. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr. Jariya Klinlan. 2) Dr. Chanthawan Soonsawad. Academic year: 2012. 141 pp. Keywords: rental service, tractor car, backhoe car

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study customers' opinions on tractor and backhoe rental service provided by an entrepreneur in Samut Prakan, and 2) to compare their opinions toward services classified by demographic characteristics. The sample was 132 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of the research indicated that 1) mean score of overall opinions toward the tractor and backhoe rental service was high, including opinions on condition of the tractors and backhoe models and accessories; for price aspect, reasonable pricing suitable for task and size, special pricing for regular customers, and flexible and negotiable pricing were high; considered high were distribution, opinions concerning less waiting time for service, and convenient service timing for customers; promotion aspect included high views on providing various channels of information to customers; in terms of staff, regarded high were honesty, reliability, and service mind; for facilities, easily accessible office in beautiful setting were viewed highly; 2) the comparison of mean scores of opinions towards the tractor and backhoe rental service indicated that customers classified by gender, age, occupation, and monthly income had different opinions at 0.05 significant level on the product, price, job characteristics and size, special price for regular customers, and a flexible negotiable prices, distribution, clarification of job and service provided and channels for service contact, promotion of special service charges and having gifts for special occasions, staff aspect service mind, politeness, good personality, reliability, service procedure aspect, and after sales service.

Student's signature.....

Independent study advisor's signature 1..... 2.....