ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าโรงกลึง

Service quality factors of machine shop affecting customer satisfaction

สุดาทิพย์ พิทักษ์สกุลถาวร[1]

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึงโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัย คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงกลึง จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent-Samples T Test และใช้สถิติ One-way ANOVA และวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

ผลการวิจัยความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึงต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, โรงกลึง

---

[1] สุดาทิพย์ พิทักษ์สกุลถาวร เจ้าของธุรกิจ โรงกลึงกิจถาวร ด่านขุนทด

Abstract

This study aims to study about the customers' opinion toward the service quality ~~level~~ of the machine shop, to study about the satisfaction level of the customers after using the service of the machine shop, to compare the satisfaction level of the customers according to personal characteristics, and to study about the relationship between the customers' opinion toward the service quality of the machine shop and the satisfaction level of the customers after using the service of the machine shop by using survey research method. The research samples were the customers who have used the service of the machine shop, totally 385 people. The research instrument was a questionnaire. The statistics using to analyze the data were descriptive statistics and inferential statistics. The descriptive statistics were number, percentage, mean, and standard deviation. The inferential statistics were 2 variables comparing statistic (Independent-Samples T Test) and using more than 2 variables comparing statistic by One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) and Multiple Regression Analysis, and analysing by using the coefficient of Pearson's Product Moment Correlation.

The overall customers' opinion toward the service quality of the machine shop was at the highest level. The caring and understanding aspect had the highest average. The overall customer satisfaction of the machine shop service was at the highest level. The results of hypothesis testing showed that the customers who were in different age had different satisfaction with statistical significance at level 0.05, and showed that the customers' opinion toward the service quality of the machine shop in the aspects of the concreteness of the service, the reliability, the responding, the trustworthiness, and the caring and understanding, were related to the customer satisfaction with statistical significance at level 0.05.

Keywords : Service Quality, Satisfaction, Machine Shop

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว การที่ลูกค้ามาใช้บริการและมีความประทับใน มีความพึงพอใจ คุณภาพการบริการจึงมีความสำคัญและมีบทบาท สำหรับการประกอบธุรกิจในสังคมปัจจุบัน เพราะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและมีการเติบโตอย่างยั่งยืน การยกระดับคุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์สำคัญ ควรจะนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความประทับใจ อย่างไรก็ตามมาตรฐานของการบริการที่ดีจึงถูกกำหนดโดยคำว่าคุณภาพ เครื่องจักรและเครื่องยนต์ถือเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญในการประกอบกิจการ การทำงานที่ค่อนข้างซับซ้อน จำเป็นที่จะต้องบำรุงรักษาอยู่ตลอดเวลา ถ้าหากเครื่องจักรและเครื่องยนต์เกิดการชำรุด ไม่สามารถใช้งานได้ ย่อมเป็นผลทำให้เกิดการสูญเสียต้นทุนทางธุรกิจ อาจกล่าวได้ว่า โรงกลึงเป็นเสมือนส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมต้นน้ำที่สนับสนุนการผลิต มุ่งเน้นในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่จะซ่อมแซมและสรรหาชิ้นส่วนเครื่องจักรและเครื่องยนต์จังหวัดนครราชสีมามีแผนพัฒนาจังหวัดสร้างเสริมระบบโครงสร้างพื้นฐานเชื่อมโยงต่อโครงข่ายคมนาคมแห่งอนาคต และเพิ่มขีดความสามารถการค้า

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นปัญหาและความสำคัญของการให้บริการของผู้ให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าที่เป็นผู้มาใช้บริการโรงกลึง ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาค้นคว้าปัจจัยคุณภาพบริการของโรงกลึงแห่งหนึ่งในจังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานของโรงกลึงให้เกิดการบริการที่ดีขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการนำใช้ตัดสินใจในการบริหาร ตลอดจนเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โรงกลึงรักษาฐานลูกค้าเก่าไว้ได้ รวมถึงการมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่งงาน ประเภทกิจการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง
2. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ สอดคล้องกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง

สมมติฐานของการวิจัย

1.สมมติฐานหลักที่ 1: ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่งงาน ประเภทกิจการ ของลูกค้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึงแตกต่างกัน

2. สมมติฐานหลักที่ 2 : ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงกลึง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่งงานประเภทกิจการ

1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการของโรงกลึง ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจได้ 5) ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงกลึงกิจถาวร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ระดับของการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2548) กล่าวว่า เครื่องมือ SERVQUAL ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL มีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าถึงและรู้จักลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ โดยมีลักษณะความพึงพอใจ มี 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจที่เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความพึงพอใจที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างจากการรับบริการ และในการรับบริการนั้นถ้าลูกค้าได้รับตามความต้องการหรือได้รับตามความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจหรือหากไม่ตรงตามความต้องการหรือตามความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ข้อมูลเกี่ยวกับโรงกลึง

โรงกลึงนับเป็นกิจการที่สามารถพบเห็นได้ทั่วไปในแต่ละภูมิภาคของไทย ลักษณะกิจการของโรงกลึง เดิมกิจการโรงกลึงมักจะเป็นลักษณะของการผลิตชิ้นส่วนเพื่อซ่อมแซมให้กับเครื่องจักรนำเข้า ในยุคแรกๆ ของการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย ด้วยช่างฝีมือที่มาจากการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานที่มีความละเอียดของงานไม่สูงมาก และไม่สามารถรับงานในลักษณะที่เป็นซัพพลายเออร์ได้ จากนั้นได้มีการพัฒนามาสู่การผลิตเพื่อรองรับอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องจักรกลใหม่ที่ผลิตในประเทศ โดยเฉพาะภายหลังจากที่อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์มีการเติบโตมากขึ้นตามลำดับ ก็ได้ก่อให้เกิดผู้ประกอบการในรูปซัพพลายเออร์ขึ้น เพื่อทำชิ้นส่วนยานยนต์ และทำให้กิจการโรงกลึงมีความก้าวหน้ามากขึ้น แต่ทั้งนี้ต้องใช้เงินลงทุนสูงพอสมควร โรงกลึงส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังคงเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กที่ใช้แรงงานฝีมือ และเทคโนโลยีไม่สูงมากนัก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันต์ จันทร์พริ้ม (2554) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของศูนย์ยางบางพลีของลูกค้า มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้คุณภาพการบริการ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่าผู้บริโภคปัจจัยส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษา รายได้และอายุการใช้งาน ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพฤติกรรมการใช้บริการได้แก่ บริการที่เข้าใช้ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง ความถี่ในการเข้ารับบริการและเหตุผลในการรับบริการ ที่แตกต่างกันทำให้เกิดการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31- 40 ปีจบการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. อาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำ

ทางด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือได้ การสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นใจได้ และความเข้าถึงจิตใจผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ทิพย์อนงค์ เจียรสถาวงศ์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก คือ คุณภาพของบริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก ในเชิงบวกคือ ความจงรักภักดีของลูกค้า และปัจจัยมีผลต่อความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก ในเชิงลบคือ ข้อร้องเรียนของลูกค้าสุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิจัยชิ้นนี้จะช่วยให้ผู้ให้ผู้ประกอบการด้านรับเหมาก่อสร้างทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางพัฒนาและดำเนินงานในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำมาซึ่งผลกำไรของธุรกิจ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่n1.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่งงานประเภทกิจการ

1.2.ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงกลึง ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนอง 4) ด้านความมั่นใจได้ 5) ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ

2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงกลึงกิจถาวร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา เนื่องจากไม่มีข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงสูตรคำนวณในการกำหนดขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran (1977) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่ง และประเภทกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโรงกลึง มีลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ สื่อที่ทำให้รู้จักโรงกลึง ความถี่ในการใช้บริการโรงกลึง ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของโรงกลึง และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งในการใช้บริการโรงกลึง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ซึ่งแบ่งข้อคำถามคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อคำถามโดยลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยใช้มาตรวัดลิเคิร์ท (Likert Scale) การให้คะแนนคำตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายลักษณะของข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลพฤติกรรมการและสถิติเชิงวิเคราะห์ การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึงจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้สถิติแบบที (T test independent) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าของตัวแปร 2 กลุ่ม สถิติแบบเอฟ (F test) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anowa) และเปรียบเทียบผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่แบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงกลึง จำนวน 385 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดมีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. เป็นเกษตรกร ไม่มีตำแหน่งงาน เนื่องจากเป็นบุคคลธรรมดา สำหรับประเภทกิจการ และ เป็นบุคคลธรรมดาร้อยละ

จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงการวิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนอง 4) ความมั่นใจได้ และ 5) ความเอาใจใส่และความเข้าใจ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ารองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ และน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โรงกลึงมีการจัดสัดส่วนภายในร้านที่สะดวกต่อการติดต่อ รองลงมาคือ โรงกลึงมีผู้ให้บริการที่แต่งกายอย่างเหมาะสม, โรงกลึงมีผู้ให้บริการที่แต่งกายอย่างเหมาะสม, โรงกลึงมีอุปกรณ์และเครื่องมือมีมาตรฐาน และโรงกลึงมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมสำหรับให้บริการตามลำดับ

ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการ
โรงกลึง โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของโรงกลึงมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีความพึงพอใจโดยรวม จากการใช้บริการโรงกลึงเป็นอย่างมาก, จะยังคงใช้บริการโรงกลึงแห่งนี้ในครั้งต่อไป และจะแนะนำให้บุคคลอื่นที่รู้จักมาใช้บริการที่โรงกลึงตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับปานกลาง

การอภิปรายผล

กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าที่เคยใช้บริการโรงกลึงกิจถาวร อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเกษตรกร พฤติกรรมการใช้บริการ

โรงกลึง พบว่า สื่อที่ทำให้ลูกค้ารู้จักโรงกลึง ส่วนใหญ่เป็นการบอกปากต่อปาก ร้อยละ 44.97 ความถี่ในการใช้บริการลูกค้ามาใช้บริการปีละ 2 - 5 ครั้ง และ 1 ใน 3 เป็นลูกค้าที่โรงกลึงมาแล้ว 1- 5 ปี สำหรับค่าใช้จ่ายในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่าย 1,000 - 5,000 บาท ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง โดยภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้

1) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โรงกลึงมีการจัดสัดส่วนภายในร้านที่สะดวกต่อการติดต่อ และน้อยที่สุด คือ โรงกลึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่ง ที่จอดรถ

2) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านความน่าเชื่อถือ โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โรงกลึงมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป และโรงกลึงมีผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหางานได้อย่างเหมาะสม และน้อยที่สุด คือ โรงกลึงมีการส่งมอบงานตรงตามเวลาที่นัดหมาย

3) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านการตอบสนอง โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โรงกลึงให้การช่วยเหลือได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ และน้อยที่สุด คือ โรงกลึงมีการส่งมอบงานตรงตามเวลาที่นัดหมาย

4) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านความมั่นใจได้ โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โรงกลึงมีการประเมินราคา/แจ้งค่าใช้จ่ายให้ทราบก่อนอนุมัติ และน้อยที่สุด คือ โรงกลึงมีการแจ้งสถานะการดำเนินงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ

5) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงกลึง ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ โรงกลึงมีความปลอดภัย ขณะเข้ารับบริการ และน้อยที่สุด คือ โรงกลึงมีผู้ให้บริการที่แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตามที่ท่านต้องการ

ด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง โดยเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพการบริการที่ได้รับ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของ

โรงกลึงมีความเหมาะสม และน้อยที่สุด คือ การบริการโดยภาพรวมที่ได้รับจากการใช้บริการโรงกลึง เป็นไปตามคาดหวัง โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีอายุ แตกต่างกัน ความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ลูกค้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึง น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 -50 ปี และลูกค้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี ความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึง น้อยกว่าลูกค้าที่มีอายุ 41 -50 ปี ส่วนลูกค้าเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ ตำแหน่ง และประเภทกิจการ แตกต่างกัน ความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึง ไม่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจได้ และ ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกัน ความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย สอดคล้องกับงานวิจัยของชินาวุฒิ อาดำ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ของผู้ใช้บริการชาวไทยที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกพักโรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึงกับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง พบว่า

2.1 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินาวุฒิ อาดำ (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพักโรงแรม เนื่องจากความเป็นรูปธรรมของบริการ หรือสิ่งที่นำเสนอทางกายภาพของ

2.2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานุตรา จัทรเกตุ (2554) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการ

รถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่ง จำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี พบว่า คุณภาพการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางด้านความน่าเชื่อถือได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถยนต์ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการอำนวยความสะดวก

2.3 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชินาวุฒิ อาดำ (2563) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี เนื่องจากด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยทันที

2.4 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความมั่นใจได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยจิรายุส จินตนาศานติ์ (2562) ที่ศึกษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการศูนย์ซ่อมบำรุงที่ไม่ใช่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญ และคุณภาพของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด

2.5 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงกลึง ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการโรงกลึง ในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับงานวิจัยของสรรเสริญ สัตถาวร (2563) ที่ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความคุ้มราคา และอัธยาศัยดี มีไมตรีจิตของพนักงานต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า การมีไมตรีจิตของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในสินค้าและบริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางสำหรับโรงกลึงในการวางแผนพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับโรงกลึงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ จากการศึกษาผู้วิจัยของเสนอแนะในประเด็นที่ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโรงกลึงที่น้อยที่สุด ตามปัจจัยคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ทางโรงกลึงควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าอย่างเหมาะสมและเพียงพอ เช่น เก้าอี้นั่ง ที่จอดรถ เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในระหว่างรับบริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจให้มากขึ้นจนถึงขั้นประทับใจ

2) ด้านความน่าเชื่อถือ โรงกลึงควรปรับปรุงระบบการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถส่งมอบงานตรงตามเวลาที่นัดหมาย เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

3) ด้านการตอบสนอง โรงกลึงควรมีความพร้อมในการบริการพิเศษ ในกรณีที่ลูกค้าร้องขอในกรณีพิเศษ เช่น อุปกรณ์เสียหายนอกสถานที่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

4) ด้านความมั่นใจได้ โรงกลึงควรมีการแจ้งสถานการณ์ดำเนินงานให้ทราบอย่างสม่ำเสมอ โรงกลึงอาจจะนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการติดตามการทำงาน เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้สะดวกต่อทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น

5) ด้านความเอาใจใส่และความเข้าใจ ผู้ให้บริการของโรงกลึงควรแสดงถึงความเอาใจใส่อย่างแท้จริงในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ โรงกลึงควรมีการรักษามาตรฐานด้านบุคคลการ ด้วยการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทั้งในเรื่องการบริการและความรู้ที่เกี่ยวกับงาน นอกจากนี้ควรจัดให้มีจำนวนพนักงานที่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลูกค้าเกิดความประทับเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการทำวิจัยลักษณะเดียวกันให้กว้างขึ้น และเปรียบเทียบโดยแบ่งลักษณะโรงกลึงตามขนาดของสถานประกอบเป็นขนาดกลาง และขนาดย่อม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับมาตรฐานโรงกลึง เพื่อยกระดับด้านการแข่งขันในธุรกิจโรงกลึงให้เติบโตมากขึ้น

2) เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะเรื่องคุณภาพการบริการเท่านั้น ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงกลึงที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น ความภักดีของลูกค้า นวัตกรรมทางธุรกิจ ทางเทคนิค เป็นต้น

บรรณานุกรม

ชินาวุฒิ อาดำ. (2563). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยในการเลือกพัก โรงแรมพูลแมน พัทยา จี จังหวัดชลบุรี. งานประชุมวิชาการระดับชาติ RMUTT Global Business and Economics Conference 2020 (RTBEC 2020). มหาวิทยาลัยรังสิต: กรุงเทพฯ.

พรประภา ไชยอนุกูล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภาวิณี ทองแย้ม. (2560) .ความสำคัญของคุณภาพการบริการต่อความสำเร็จของธุรกิจ. *วารสารเกษมบัณฑิต, 18*(1), 219-232

ภัทรา ภัทรมโน. (2556). การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรีสอร์ท ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริการธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ฐานุตรา จันทรเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัทขนส่งจำกัด ณ สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สรรเสริญ สัตถาวร. (2563). อิทธิพลของคุณภาพการบริการ ความคุ้มราคา และอัธยาศัยดีมีไมตรีจิต ของพนักงานต่อความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่น. วารสารบริหารธรุกิจเทคโนโลยีมหานคร, 17(1), 179 -197.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.

อนันต์ จันทร์พริ้ม. (2554). การรับรู้คุณภาพการบริการของศูนย์ยางบางพลีของลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.