

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

Customer Satisfaction with Service Quality of Car Center
In the district, Nakhon Sawan Province

กรรณก เบญจวรรณ¹, ดวงหทัย วิชามา², เกศรินทร์ ประทุมมา³, กัลยรัตน์ เข้มเงิน⁴, บุษราภรณ์ เทียนบุตร⁵,
วันเกษม สุขะพิบูลย์⁶

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะทางประชากรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการสำรวจกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้าไปใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 323 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.37 และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ ศูนย์รถยนต์

Abstract

Abstract this research aims to 1) To study the characteristics of the population influence quality service of car centers in Muang district, Nakhonsawan province. 2) To study satisfaction of customers about service of car centers in Muang district, Nakhonsawan province. 3) To study problems, suggestions and satisfaction of customers about quality service of car centers in Muang district, Nakhonsawan province.

This research is quantitative research by surveying the sample which are customers in Muang district, Nakhonsawan province amount 323 peoples. There are convenience sampling

¹⁻⁵ นักศึกษาปริญญาตรี สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

⁶ อาจารย์ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

method. The tools used to collect data were questionnaire, frequency, percentage and standard deviation.

The research found that customers of car service center in Muang district, Nakhonsawan province the most of simple were male amount 205 peoples for 63.5%, were between 31-40 years old amount 191 peoples for 47.8%, bachelor of degree amount 129 peoples for 32.3%, business owner amount 142 peoples for 35.5%, income per month between 10,001-20,000 baht amount 171 peoples for 4.8%

Customers were getting satisfaction with quality of car service center in Muang district, Nakhonsawan province. In perspective were most satisfaction of levels. Detailed consideration found that max average of reliableness for 4.41 and nearby were realization about customers for 4.39, Average of responding to customers for 4.37 and finally average of services for 4.20 on priority.

Keyword: Satisfaction, Service Quality, Car Center.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลกระทบต่อและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่ตลอดเวลาในทุกๆด้าน โดยเฉพาะยุคปัจจุบันนี้ รถยนต์ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะในทุกๆวัน มนุษย์มีการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง ซึ่งรถยนต์นั้นก็เป็พพาหนะที่มนุษย์ได้เลือกนำมาใช้มากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองใหญ่ที่มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่การบริการขนส่งมวลชนของรัฐบาลมีความล่าช้า จึงเป็นการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภคให้มียรถยนต์ส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันพบว่าอุตสาหกรรมยานยนต์มีการขยายตัวอย่างมาก โดยเฉพาะในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาผู้ผลิตรถยนต์หลาย ๆ ค่ายตัดสินใจที่จะลงทุนตั้งโรงงานประกอบรถยนต์ในเมืองไทย และเลือกใช้ชิ้นส่วนรถยนต์จากโรงงานในประเทศไทย สิ่งหนึ่งที่ติดตามมากับการตัดสินใจใช้ผู้ผลิตชิ้นส่วนในประเทศ ก็คือการกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนจะต้องได้รับการรับรองเสียก่อน เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในระบบการทำงานและการควบคุมคุณภาพที่เป็นที่เชื่อถือได้

เมื่อผู้คนหันมาใช้รถยนต์กันมากขึ้น รถยนต์ย่อมมีการเสื่อมสภาพไปตามการใช้งาน ดังนั้น ผู้ใช้รถจึงหันมาใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์มากขึ้นเช่นกัน เพราะ มีบริการรถยนต์ครบวงจรที่สามารถให้บริการได้หลายรูปแบบ ครอบคลุมทุกปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์ ทั้งงานซ่อมหมัก หรือการบำรุงรักษารถยนต์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างครบวงจร แต่ก็ยังมีปัญหาในเรื่องการร้องเรียนด้านต่างๆ เช่น พนักงานมีการให้บริการที่ไม่น่าประทับใจ มีการประสานงานผิดพลาดทำให้ลูกค้าเสียเวลา และการให้บริการของช่างไม่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญนำไปสู่การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมโดยการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ นำไปสู่ความยั่งยืนของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในอนาคต

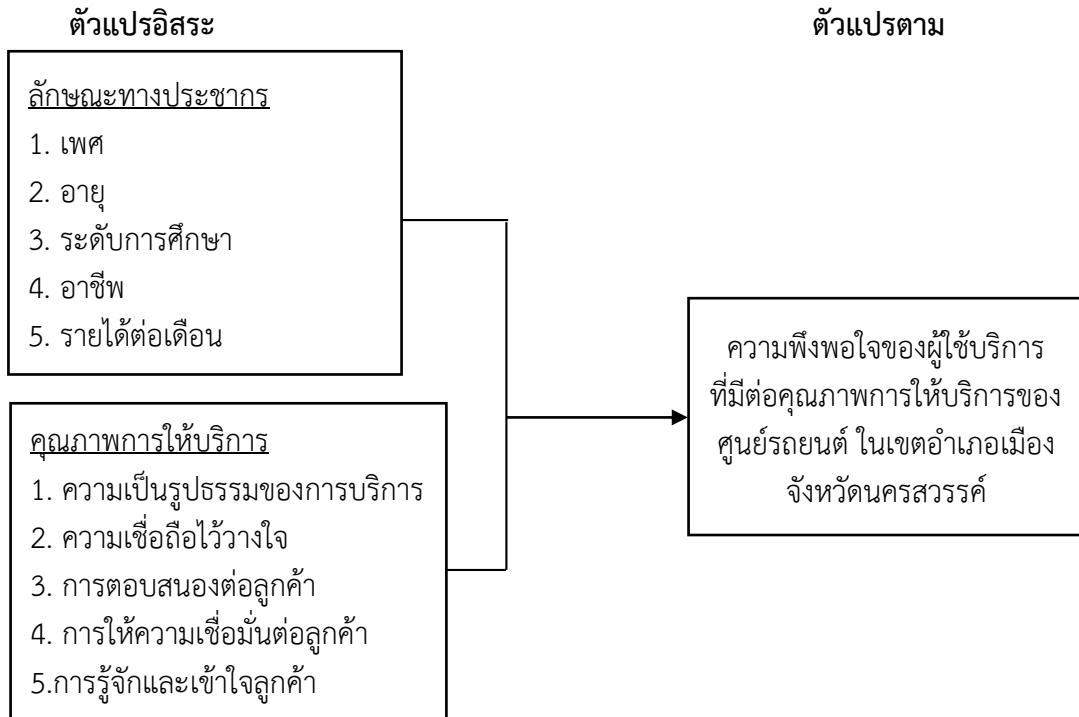
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร คือ ประชาชนที่เข้าไปใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เข้าไปใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ที่ใช้ในการศึกษามีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบขนาดของประชากรจึงใช้สูตรในการคำนวณของ W.G.Cochran ในการกำหนดขนาดตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 323 คน

ขั้นตอนที่ 2 หลังจากได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงเลือกตัวอย่างผู้ที่เข้าไปใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยการเลือกแบบบังเอิญจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะทางประชากร ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ ได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง และการทดสอบความเชื่อมั่น ดังนี้

การทดสอบความตรง (Validity) หลังจากที่ได้จัดทำแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมในการใช้ภาษา ความชัดเจน ของคำถาม

การทดสอบความเที่ยง (Reliability) หลังจากแบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทำการทดลองใช้ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย นำผลการทดสอบไปวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach โดยใช้เกณฑ์ค่าความเที่ยงตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ค่าความเที่ยงที่ทำได้ 0.87

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ ผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เข้าไปใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ และรอเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามคืนจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์” มีการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ด้วยการพรรณนาวิเคราะห์

เกณฑ์ในการวัดและแปลผลระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การวัดและแปลผลโดยการให้คะแนนคำตอบและการแปลความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ แบ่งตามระดับการให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ		ค่าคะแนน
มากที่สุด	=	5
มาก	=	4
ปานกลาง	=	3
น้อย	=	2
น้อยที่สุด	=	1

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ดังนี้

- มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.50-5.00
- มีระดับความพึงพอใจมาก หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49
- มีระดับความพึงพอใจปานกลาง หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49
- มีระดับความพึงพอใจน้อย หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.50-2.49
- มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด หมายถึง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00-1.49

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.3 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.8 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.3 น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.3 น้อยที่สุดมีอาชีพแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 -20,000 คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 30,000 คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีรายได้ 30,001 – 40,000 คิดเป็นร้อยละ 18.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวม

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการสื่อสารชี้แจงทบทวนรายการซ่อม/ประเมินค่าใช้จ่ายให้ท่านทราบก่อนอนุมัติ ค่าเฉลี่ย 4.36 ศูนย์บริการรถยนต์มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.25 การตกแต่งทั้งภายในและภายนอกของศูนย์บริการรถยนต์มีความสวยงามและสะอาดตา ค่าเฉลี่ย 4.00 มีความสะดวกสบายและความพร้อมของห้องรับรองลูกค้า เช่น ไวไฟ (Wifi) อาหาร เครื่องดื่ม โซฟา ค่าเฉลี่ย 3.73

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า พนักงานศูนย์บริการรถยนต์สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่าน ที่ค่าเฉลี่ย 4.53 ศูนย์บริการรถยนต์ทำการซ่อมครบถ้วน ตามรายการที่ท่าน ได้แจ้งไว้ ค่าเฉลี่ย 4.40 ศูนย์บริการรถยนต์ให้บริการตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้ ค่าเฉลี่ย 4.38 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรับประกันงานซ่อมและติดตามผลหลังการซ่อม ค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.37

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ พนักงานศูนย์บริการรถยนต์มีความสุภาพและให้เกียรติลูกค้า ที่ค่าเฉลี่ย 4.72 ด้านการมีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับศูนย์บริการรถยนต์ได้สะดวกหลายช่องทาง ค่าเฉลี่ย 4.35 ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับคุณภาพการบริการที่ท่านได้รับ ค่าเฉลี่ย 4.28 และมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาให้บริการ เช่น โทรแจ้งให้ทราบเมื่อถึงเวลาเช็คระยะการใช้งานของรถยนต์ ค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ พนักงานศูนย์บริการรถยนต์มีความรู้และสามารถแก้ไขปัญหารถยนต์ได้อย่างตรงจุด ค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมามีความมั่นใจในความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นหลังจากเข้ารับบริการซ่อมบำรุง ค่าเฉลี่ย 4.39 และพนักงานศูนย์บริการรถยนต์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องการซ่อมบำรุง ค่าเฉลี่ย 4.32 ตามลำดับ

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39

เมื่อพิจารณาในรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ดังนี้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้เข้ารับบริการก่อน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาพนักงานศูนย์บริการรถยนต์ให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.41 และพนักงานศูนย์บริการรถยนต์ทำให้รู้สึกได้ว่าได้รับการให้บริการเป็นพิเศษในกรณีที่ท่านร้องขอ เช่น รถยนต์ของท่านเกิดการเสียหายนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการอภิปรายออกเป็น 2 ประเด็นคือ 1) ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

1) ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็น เพศชายมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีความสอดคล้องและมีความแตกต่างกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 118) พบว่าลักษณะทางประชากรของผู้เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ลูกจ้างบริษัทมากที่สุด มีรายได้ 20,001-30,000 บาท กล่าวคือมีความสอดคล้องในด้านระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างในด้านอาชีพ และรายได้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพศชายมีความสนใจในการเข้ามาใช้บริการศูนย์รถยนต์มากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลให้มีการเข้ามาใช้บริการศูนย์รถยนต์มากกว่าเพศหญิง ในด้านอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย เป็นอาชีพที่มีความสนใจเข้ามาใช้บริการศูนย์รถยนต์ จึงส่งผลในการเลือกใช้บริการศูนย์รถยนต์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ มากกว่าอาชีพอื่นที่ต่างออกไป

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ กาญจนา ทวีพันธ์ และแวมมยุรา คำสุข (2558, หน้า 154) เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่พึงพอใจในการอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา เป็นการอัปเดตข้อมูลข่าวสารชี้แจงให้ลูกค้าได้ทราบและเข้าใจง่าย

ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์รถยนต์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ คือ พนักงานศูนย์บริการรถยนต์สามารถให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่นิยมเข้ามาใช้บริการศูนย์รถยนต์ที่พนักงานมีความรู้ความสามารถเชื่อถือไว้วางใจเพื่อช่วยในการให้คำปรึกษาแนะนำและเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าให้มากที่สุด

ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์รถยนต์ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พนักงานศูนย์บริการรถยนต์มีความสุภาพและให้เกียรติลูกค้า

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่พอใจในการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการรถยนต์ที่มีความสุภาพและให้เกียรติลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้ลูกค้าพึงพอใจ

ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์รถยนต์ ด้านความต่อลูกค้า คือ พนักงานศูนย์บริการรถยนต์มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหารถยนต์ของท่านได้อย่างตรงจุด

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่พอใจในการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการรถยนต์เนื่องจากพนักงานมีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหารถยนต์ของท่านได้อย่างตรงจุด

ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการศูนย์รถยนต์ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งเป็นประสบการณ์จริงของลูกค้าที่ต้องพบเจอ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้เข้ารับบริการก่อน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเสียเปรียบป้องกันการสูญเสียลูกค้า และไม่ต้องเสียเวลารอคิวนานถ้าตนมาถึงก่อน

และนอกจากนี้ผู้วิจัย ได้ค้นพบความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ คือ ควรใส่ใจในเรื่องการบริการหลังการขายให้มากขึ้น การบริการในด้านเครื่องมือ อินเทอร์เน็ต โซฟา ในศูนย์บริการที่จัดไว้สำหรับผู้ที่มาใช้บริการสะดวกสบายมาก และขอให้ทำให้ดีขึ้นไปอีก ในส่วนของปัญหาและอุปสรรค คือ พนักงานพูดคุยกันเสียงดัง ไม่สุภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้ให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์รถยนต์ จะต้องอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยตลอดเวลา และมีความน่าสนใจ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกรับชมสื่อทางออนไลน์ที่มีความทันสมัยเชื่อถือได้ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์มากขึ้น

1.2 ผู้ให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ควรให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาที่ดี แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการให้มากที่สุด

1.3 ผู้ให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์รถยนต์ จะต้องให้บริการด้วยความสุภาพและให้เกียรติลูกค้า เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องของการให้บริการด้วยความสุภาพและให้เกียรติลูกค้า เพื่อสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า

1.4 ผู้ให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ควรมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านความรู้ความสามารถในเรื่องการซ่อมบำรุง เพื่อผู้ให้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ

1.5 ผู้ให้บริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของศูนย์รถยนต์ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เท่านั้น ในงานวิจัยครั้งต่อไปสามารถทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์

2.2. งานวิจัยครั้งต่อไปศึกษาการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์

2.3 ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการสัมภาษณ์ หรือการทำ Focus Group เกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์รถยนต์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ทราบสาเหตุที่เป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์รถยนต์ แบบเชิงลึกอย่างละเอียด

บรรณานุกรม

กาญจนา ทวีพันธ์ และแววมยุรา คำสุข. (2558). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ในธุรกิจการท่องเที่ยวแบบพำนักระยะยาวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย.

วารสารธุรกิจปริทัศน์, 7(2), 154.

ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี.

(วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.