

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัททรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี

นายสุรพงษ์ อีระภาพ*
ดร.ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างประชากรแบบบังเอิญ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเพื่อการบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test (One Way Analysis of Variance: ANOVA)

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการขาย ลูกค้ามีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านการสถานที่ ด้านเทคนิคการใช้งานและด้านอะไหล่ทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐานด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรีไม่แตกต่างกัน และลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านเทคนิคการใช้งานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นคุณภาพการบริการด้านสถานที่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และสุดท้ายลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นคุณภาพการบริการด้านสถานที่และคุณภาพการบริการด้านเทคนิคการใช้งานที่มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา ธุรกิจอาเซียน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ที่ปรึกษางานวิจัยหลัก

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากประเทศไทยในอดีตเป็นประเทศเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่จึงทำให้มีพื้นที่ทางการเกษตรมากมาย ในแถบภาคกลาง ภาคเหนือ และอีสาน ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ การปลูกข้าว ไร่ อ้อย ไร่ มัน และการทำสวนผัก เป็นต้น การประกอบอาชีพส่วนใหญ่จึงอาศัยแรงงานจากสัตว์ และคน ในการขับเคลื่อนกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การใช้ควายเพื่อไถนา ลากเกวียน จนถึง การขนย้ายผลิตผลทางการเกษตร ชีวิตเป็นอยู่อย่างเรียบง่าย เมื่อเวลาผ่านไปโลกได้เปลี่ยนไป นวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาในประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นเครื่องจักรกล เทคโนโลยี ยานพาหนะ ทำให้ประเทศไทยพัฒนาและกลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมที่มีกำลังการผลิตสูงในแต่ละปี ผู้ประกอบการหลากหลายอาชีพได้ถือกำเนิดขึ้นเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องและแสวงหาผลกำไร

หนึ่งในธุรกิจที่ช่วยขับเคลื่อนเกษตรกรรมของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพ คือ บริษัทห้างร้านที่เป็นผู้จำหน่ายเครื่องจักรกลทางการเกษตร เนื่องจากเครื่องจักรกลทางการเกษตร จะช่วยอำนวยความสะดวกและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำเกษตรกรรมได้หลายเท่าเมื่อ เทียบกับการใช้แรงงานจากคนและสัตว์เช่นในอดีต เครื่องจักรกลที่เป็นที่นิยมสำหรับชาวไร่ชาวนา คือ รถแทรกเตอร์ รถไถเดินตาม เครื่องพ่นยาฆ่าแมลงและเครื่องนวดข้าว เป็นต้น ซึ่งการนำ นวัตกรรมต่าง ๆ เหล่านี้มาใช้ในประเทศไทยสามารถสร้างผลผลิตให้กับชาวเกษตรกรและสร้าง รายได้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องจักรกล ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องจักรกลทาง การเกษตรมีอยู่มากมาย และมีการแข่งขันสูง เนื่องจากมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกใช้ เช่น คูโบต้า นิวส์ฮอลแลนด์(Ford) จอนเดียร์ และเมซซีเฟอร์กูสัน ผู้บริโภคจึงมีอำนาจการต่อรองสูง ผู้ประกอบการต้องดำเนินธุรกิจภายใต้แรงกดดันและการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา ภัยแล้งสำคัญคือ การบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อลูกค้า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นมีความสำคัญ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการแสวงหาลูกค้าใหม่และรักษาไว้ซึ่งลูกค้าเก่าโดยใช้การบริการเป็น ภัยแล้งสำคัญนั่นเอง ในธุรกิจเครื่องจักรกล การบริการส่วนใหญ่จะประกอบด้วย 1) การบริการ ด้านการขาย 2) บริการเรื่องของสถานที่ 3) บริการด้านอะไหล่ 4) บริการด้านสินเชื่อ 5) บริการ ด้านเทคนิคการใช้งาน (TEST DRIVE)

จะเห็นได้ว่าการประกอบธุรกิจต้องอาศัยการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้น ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ อาทิเช่น คุณภาพการบริการด้าน อะไหล่ คุณภาพการบริการด้านการขาย คุณภาพการบริการด้านสถานที่ คุณภาพการบริการด้าน สินเชื่อ และคุณภาพการบริการด้านเทคนิคการใช้งาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผู้วิจัย จึงมีความต้องการที่จะศึกษาในหัวข้อ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี โดยข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจหรือศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการประกอบธุรกิจหรือหน่วยงานใน อนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐาน

1. ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
2. ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
3. ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
4. ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
5. ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

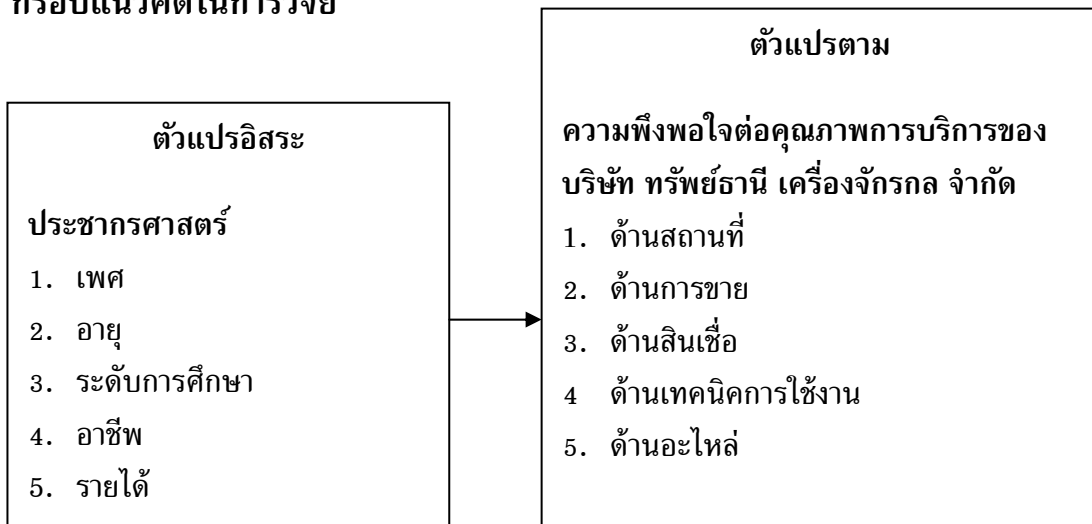
ตัวแปรตาม (Dependent variable) คุณภาพการให้บริการ 5 ด้านคือ 1.ด้านสถานที่ 2.ด้านการขาย 3.ด้านสินเชื่อ 4.ด้านเทคนิคการใช้งาน 5.ด้านอะไหล่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปกำหนดแนวทางในการฝึกอบรมพนักงานที่รับผิดชอบงานบริการในแต่ละด้าน ของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปศึกษาในเชิงลึกหรือต่อยอดทางการศึกษา สำหรับผู้ที่สนใจหรือนักศึกษาทุกท่าน

3. สามารถทำให้ผู้ประกอบการหรือธุรกิจที่เกี่ยวข้องเข้าใจความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ และนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจของตนเองในอนาคตเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มในการสำรวจข้อมูลประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด และผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จำนวน 205 คน

สถานที่สำรวจ

บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบเครื่องมือ

1) แบบสอบถาม

- ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างแบบสอบถามแบบเลือกตอบและแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ

(Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

- เมื่อสร้างเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเสร็จแล้วได้นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในงานวิจัย

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ทั้งหมดโดยใช้เครื่องมือสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) นักศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัดแตกต่างกันใช้วิธีการทดสอบด้วยค่าสถิติ ใช้ t-test และ (One Way Analysis of Variance : ANOVA) ในการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างความแปรปรวนของ 2 กลุ่ม และมากกว่า 2 กลุ่มตามลำดับ ทำการสรุปผลสมมติฐานว่า ยอมรับ หรือ ปฏิเสธ ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยนำเสนอข้อมูลด้วยตารางทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานที่ ด้านเทคนิคการใช้งานและด้านอะไหล่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสินเชื่อก็มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 1 ผลการทดสอบ: ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่าง

สมมุติฐานที่ 2 ผลการทดสอบ: ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านเทคนิคการใช้งานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 3 ผลการทดสอบ: ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น คุณภาพการบริการด้านสถานที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 4 ผลการทดสอบ: ลูกค้าของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 5 ผลการทดสอบ: ลูกค้าของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น คุณภาพการบริการด้านสถานที่และคุณภาพการบริการด้านเทคนิคการใช้งานที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถสรุปผลทั้ง 5 ด้านได้ ดังนี้

1) คุณภาพการบริการด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด สามารถบริหารจัดการด้านสถานที่ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น พื้นที่จอดรถยนต์ส่วนตัว พื้นที่ในการขนย้ายสินค้า รวมถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรม และความสะอาดของสถานที่ ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ประวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

2) คุณภาพการบริการด้านการขาย จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่า บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด มีวิธีการฝึกอบรมพนักงานขายอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานขายมีความสุภาพอ่อนหวาน ใช้วาจาไพเราะ และเป็นผู้รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ไม่มุ่งขายสินค้าเพียงอย่างเดียวเท่านั้น อีกทั้งผู้ขายทำหน้าที่ในการขายด้วยความน่าเชื่อถือสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างคล่องแคล่วและเข้าใจได้ง่าย ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ประวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าและการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น คริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก (Lovelock. 1996: 236 กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

3) คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการด้านสินเชื่อของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ พนักงานฝ่ายสินเชื่ออธิบายรายละเอียดของการขอสินเชื่อไม่ชัดเจนเข้าใจยาก และวิธีผ่อนชำระของสินเชื่อไม่ค่อยมีความยืดหยุ่นต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ควรหาทางแก้ไขร่วมกับผู้ให้สินเชื่อ เช่น การเพิ่มความยืดหยุ่นในการชำระหนี้ให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าให้มากขึ้น ในอนาคต ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (ปณิศา ลัญชานนท์, 2548, หน้า 163) บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงแรม ธนาคาร เป็นต้น

4) คุณภาพการบริการด้านเทคนิคการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด สามารถออกแบบโปรแกรมการบริการด้านเทคนิคการใช้งาน หรือที่เรียกกันว่า Test drive ได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งบริการด้านเทคนิคการใช้งานสามารถช่วยให้ลูกค้าเข้าใจระบบการทำงานและกลไกการทำงานของสินค้า ซึ่งพนักงานสาธิตต้องมีความใจเย็นสุภาพเรียบร้อย มีความเป็นมืออาชีพสามารถอธิบายรายละเอียดได้อย่างครบถ้วน และระยะเวลาการสาธิตต้องไม่น้อยและนานจนเกินไป ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (คริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก Lovelock. 1996: 236 อ้างใน ฌฎกฤตา ชิดนอก 2551) กล่าวว่า ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

5) คุณภาพการบริการด้านอะไหล่ จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างแม่นยำโดยใช้บริการด้านอะไหล่ที่มีประสิทธิภาพรวดเร็วเข้าใจลูกค้าที่ชอบความสะดวกสบาย สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการเปลี่ยนอะไหล่ นอกสถานที่ เพื่อความสะดวกของลูกค้าสามารถสร้างความพึงพอใจได้มากที่สุด ในเรื่องความเหมาะสมของราคาอะไหล่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเทียบจากสี่ปัจจัย เนื่องจากอะไหล่ที่ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จำหน่ายเป็นอะไหล่แท้ที่มาจากต่างประเทศ จึงทำลูกค้ามองภาพของราคาอะไหล่ว่ามีราคาแพง ซึ่งการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (คริสโตเฟอร์ เลิฟล็อก Lovelock. 1996: 236อ้างใน ญัฐกฤตา ชิดนอก 2551) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ประวานิช 2541, หน้า 210 - 212 กล่าวว่า ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรีเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของบริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์สามารถอภิปรายผลดังนี้

1) จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ด้านสถานที่ ด้านการขาย ด้านสินเชื่อ ด้านเทคนิคการใช้งานและด้านอะไหล่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าส่วนใหญ่นั้นเป็นเพศชาย ซึ่งมีลักษณะทางกายภาพและระดับความพึงพอใจออกไปทางเรียบง่าย และลูกค้าเพศหญิงก็มีลักษณะแบบเดียวกับเพศชาย เพราะลักษณะการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ ลุยแดดลุยฝนตลอดเวลา เช่น การประกอบอาชีพเกษตรกรทำให้ไม่มีความแตกต่างทางความพึงพอใจในเรื่องสมมุติฐานเรื่องเพศ

2) จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ด้านสถานที่ ด้านการขาย ด้านสินเชื่อ ด้านเทคนิคการใช้งาน และด้านอะไหล่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น “ด้านเทคนิคการใช้งาน” ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าสาเหตุที่ด้านเทคนิคการใช้งานแตกต่างกันของช่วงอายุระหว่าง 31 - 45 ปี กับ อายุ 45 ปีขึ้นไปแตกต่างกันเพราะผู้ที่มีช่วงอายุ 31 - 45 ปี ยังมีประสบการณ์ในการใช้เครื่องจักรกลน้อย ทำให้การสาธิตและนำเทคนิคการใช้งานมีความสำคัญและน่าดึงดูดใจ แต่สำหรับผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป

ซึ่งมีประสบการณ์การใช้เครื่องจักรกลมาเป็นเวลานาน จะมองว่าการบริการด้านเทคนิคการใช้งาน เป็นเรื่องที่รู้อยู่แล้วไม่มีความจำเป็นต้องเรียนรู้ใหม่ จึงทำให้กลุ่มผู้ที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด

3) จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ด้านสถานที่ ด้านการขาย ด้านสินเชื่อ ด้านเทคนิคการใช้งาน และด้านอะไหล่ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น “ด้านสถานที่” ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2 คู่ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สาเหตุความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาโท และเอกแตกต่างกัน เพราะว่ามีผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีลักษณะการใช้ชีวิตแบบง่าย ๆ เช่น การบริการด้านสถานที่ ที่มีพื้นที่อย่างเพียงพอต่อความต้องการ แต่สำหรับคนกลุ่มนี้อาจจะไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอกอาจจะเกิดจากทัศนคติส่วนตัวที่ชอบความสะดวกสบาย จึงทำให้เกิดความแตกต่าง ส่วนในคู่ที่ 2 คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับปริญญาโทและเอก แตกต่างกันเนื่องจากว่าผู้ที่มีศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นคนยุคใหม่ เช่น ลูกหลานที่พึงจบการศึกษาจึงทำให้ลักษณะการใช้ชีวิตมีความเรียบง่าย แตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอกที่จะมีความต้องการในด้านนี้มากกว่า เช่น ที่ได้อธิบายมาข้างต้น ดังนั้น ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทและเอก จึงมีความพึงพอใจในด้านสถานที่มากที่สุด

4) จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 พบว่า ลูกค้ำที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ด้านสถานที่ ด้านการขาย ด้านสินเชื่อ ด้านเทคนิคการใช้งานและด้านอะไหล่ไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าลูกค้ำที่มีอาชีพเกษตรกรและผู้ประกอบธุรกิจก่อสร้างมีลักษณะการใช้ชีวิตที่คล้ายคลึงกัน ลักษณะงานที่ต้องอดทนลุยแดดลุยฝน ทำให้ทั้งเกษตรกรและผู้ประกอบธุรกิจก่อสร้างมีระดับความพึงพอใจที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในสมมุติฐานเรื่องอาชีพ

5) จากผลการทดสอบสมมุติฐานที่ 5 พบว่า ลูกค้ำที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด ด้านการขาย ด้านสินเชื่อ และด้านอะไหล่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้เป็นรายชื่อดังนี้ “ด้านการขาย” มีความแตกต่างกันของรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน กับ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน เพราะว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความต้องการในเรื่องของความยืดหยุ่นในด้านการขาย การต่อรองในเรื่องของราคาสินค้าที่มากกว่า เนื่องจากมีกำลังซื้อที่จำกัด แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้เดือนละ 20,000 – 50,000 บาท นอกจากนั้นยังพบความแตกต่างระหว่างรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน กับผู้ที่มีรายได้ 50,000 – 80,000 บาทต่อเดือน เพราะว่าผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน มีกำลังซื้อและไม่มีปัญหาเรื่องการต่อรองการขาย แตกต่างจากผู้ที่มีรายได้ 50,000 – 80,000 บาท

ต่อเดือน ที่มีกำลังซื้อสูง แต่จะมีปัญหาในเรื่องการต่อรองราคา จากข้อมูล ผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในด้านการขายมากที่สุด นอกจากนั้นยังพบความแตกต่างใน “ด้านสินเชื่อ” มีความแตกต่างกันของรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน กับ 80,000 บาทขึ้นไป เพราะว่ามีผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ไม่มีอำนาจต่อรองมากนัก ส่งผลให้ทำข้อตกลงในด้านสินเชื่อได้ง่ายกว่าผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ทั้งนี้ ยังมีความแตกต่างระหว่างผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน กับผู้ที่มีรายได้ 50,000 – 80,000 บาทต่อเดือน ผู้ที่มีรายได้ 50,000 – 80,000 บาทต่อเดือน จะมีปัญหาเรื่องการต่อรองในเรื่องของสินเชื่อ ในด้านสินเชื่อยังพบความแตกต่างของรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป กับผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน สาเหตุของความแตกต่างนี้เกิดจากผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป จะมีภาระทางการเงินมากกว่า จึงทำให้มีปัญหาเรื่องการเจรจาต่อรองในด้านสินเชื่อ ด้วยเหตุนี้เองทำให้ผู้ที่มีรายได้ระดับกลางๆ เช่น ผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจในด้านสินเชื่อมากที่สุด และผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านสินเชื่อที่น้อยที่สุด นอกจากนั้นยังพบว่า ความแตกต่างใน “ด้านอะไหล่” ของผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน กับผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป สาเหตุมาจากผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป มีความสามารถในการซื้ออะไหล่และบริการต่างๆ ได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 50,000 บาทต่อเดือน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ที่มีรายได้ 80,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านอะไหล่มากที่สุด ส่วนด้านสถานที่และด้านเทคนิคการใช้งานไม่พบความแตกต่าง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด เชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกรายบุคคล เพื่อเข้าใจถึงความแตกต่างกันทางความคิดในด้านประชากรศาสตร์มากยิ่งขึ้น

2) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัทหรือห้างร้านที่มีลักษณะการประกอบธุรกิจคล้ายคลึงกันกับ บริษัท ทรัพย์ธานี เครื่องจักรกล จำกัด เพื่อให้เห็นถึงข้อดีข้อด้อยของแต่ละบริษัทเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม โดยเฉพาะการสร้างคุณภาพในการให้บริการด้านต่างๆ ของบริษัทนั้นๆ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- ปกศรัย ชัยวัฒน์. (2555). วิทยานิพนธ์ ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลในระบบประกันสังคม.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จรรณิยา อินตะเอ้ย. (2554). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านเครื่องให้บริการด้านการเงินอัตโนมัติของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สารนิพนธ์ (รายงานการศึกษา) คณะเศรษฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นพพร สะไบบาง. (2553). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาแม่ใจ. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่ใจ.
- นวพร สุริยะ. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ของนิสิตคณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. สารนิพนธ์: สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐกฤตา ชิดนอก. (2551). ความพึงพอใจการใช้บริการของผู้พักอาศัยอพาร์ทเมนท์ บริษัท ณรงค์แมนชั่น จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พรพิมล คงนิม. (2554). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอส.อี - ดีแมก (ที) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธัญวรรณ ธาราคักดี. (2551). การศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานธนาคารธนชาติจำกัด (มหาชน)สาขาศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิศักดิ์ จรดล. (2553). พฤติกรรมความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.
- สรชัย พิศาลบุตรและคณะ. (2552). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ. เข้าถึงได้จาก: <http://www.tpa.or.th>. (สืบค้นวันที่ 26 /2/2558).
- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. (2556). ประวัติเครื่องจักรกลเกษตรไทย. สืบค้นจาก <http://guru.sanook.com>.
- สำนักนโยบายอุตสาหกรรมรายสาขา 1 สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมกระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). อุตสาหกรรมเครื่องจักรกลการเกษตร. สืบค้นจาก <http://www.oie.go.th>