



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

## สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำและการใช้บริการของลูกค้ำบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำและการใช้บริการของลูกค้ำ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก ลูกค้ำของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ที่ยังมีการติดต่อใช้บริการกับบริษัทฯ อยู่ จำนวน 130 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และ LSD. ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด สรุปผล ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำและการใช้บริการของลูกค้ำผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.62 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.38 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.77 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.54 ระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.69 ประสบการณ์การทำงาน 3 – 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.77 ขนาดองค์กร ส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลาง มีจำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 ประเภทธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 48.46 มีเหตุผลในการใช้บริการ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษามีจำกัด คิดเป็นร้อยละ 20.32 ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 65.38

2. ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด สรุปว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านลูกค้ำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.04

3. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำ สรุปว่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

82

3.1 ลูกค้ำที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.2 ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.3 ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

3.5 ลูกค้ำที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.6 ลูกค้ำที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.7 ลูกค้ำที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.8 ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามการใช้บริการของลูกค้ำ สรุปว่า

4.1 ลูกค้ำที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

## อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด โดยรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน มีดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

1.1 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากความทันสมัยของเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการซ่อมแซม งานที่ได้รับบริการจากบริษัทฯ มีความน่าเชื่อถือ และทางบริษัทฯ เน้นการส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย รวมถึงการชี้แจงรายการค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างละเอียด และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Parasuraman et.al. 1990 : 21-22) ว่า องค์กรจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลาที่กำหนด

1.2 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทฯ มีการวิเคราะห์ปัญหาทันทีที่ลูกค้านำเครื่องเข้ารับบริการ และชี้แจงเหตุผลให้ลูกค้าทราบหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที พร้อมทั้งพนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Fitzsimmons & James. 2001 : 44-45 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, et al. 1990. **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations**) ว่า ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอนาน ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

1.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านคุณภาพงานบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทฯ มีการเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานเครื่องจักรให้แก่ลูกค้า พนักงานของบริษัทฯ ทุกคนมีความรู้และความชำนาญในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีการทดสอบผลจากการซ่อมแซมก่อนทำการส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า และใช้อะไหล่หรือส่วนต่อเพิ่มที่มีคุณภาพเท่านั้น สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Fitzsimmons & James. 2001 : 44 - 45 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, et al. 1990. **Delivering Service Quality : Planning Customer Perceptions and Expectations**) ว่า เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน มีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

1.4 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทฯ มีการกำหนดราคาสินค้าและบริการที่ยุติธรรม ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการอย่างละเอียด งานบริการของบริษัทฯ จึงสามารถช่วยลดภาระด้านบริหารในระบบงานซ่อมบำรุง และการจัดซื้อจัดหอะไหล่ การสำรองอะไหล่ที่ใช้ในงานซ่อมบำรุงกับองค์กรของลูกค้าเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538 : 145) ว่าบริษัทและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

84

บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

1.5 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการรับประกัน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากบริษัทฯ มีเครื่องทดแทนให้ลูกค้าใช้ในกรณีที่เครื่องต้องใช้เวลาซ่อมแซมนานกว่ากำหนด และบริษัทฯ มีการรับประกันคุณภาพของผลงาน ไม่คิดค่าใช้จ่ายและค่าตรวจสอบขั้นต้นหากซ่อมแล้วใช้งานไม่ได้ หรือลูกค้าตัดสินใจไม่ซ่อมงานในภายหลัง สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Fitzsimmons & James. 2001. 44-45 ; อ้างอิงจาก Parasuraman, et al. 1990. **Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectations**) ว่าเป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ และมีความสุข จริยธรรมในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย

1.6 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทฯ มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ลูกค้าในการติดต่อสื่อสารกับทางบริษัทฯ พร้อมทั้งมีการสอบถามหลังการใช้งานกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ แจ้งสถานะงานซ่อมให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ มีความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการแก่ลูกค้า สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Parasuraman, et. al. 1990 : 21-22) ว่า การให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า การติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับการอธิบายรายละเอียดวิธีการใช้บริการ อธิบายว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้น ให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้นๆ ต้องได้รับการตอบสนอง

1.7 ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางบริษัทฯ เน้นการทำงานที่เป็นระบบให้พนักงานของบริษัทฯ เอาใจใส่ลูกค้า สุภาพและมีมารยาท มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและรอบคอบ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่ได้รับมอบหมาย แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความใจเย็นและสุขุม สอดคล้องกับ โกรนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ว่า การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and skill) ลูกค้าสามารถรับรู้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะในงานบริการสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ อย่างมีแบบแผน

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้าและการใช้บริการของลูกค้า พบว่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

2.1 ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กรผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวองค์กร โดยสิ่งที่ทางบริษัทฯ ให้ความสำคัญคือ ทุกองค์กรต้องได้รับการปฏิบัติโดยตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา บุญโสภากย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเบนซ์เข้าศูนย์บริการ บริษัท ซี เค ดับบลิว พาร์ท แอนด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อศูนย์บริการ บริษัท ซี เค ดับบลิว พาร์ท แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด เป็นการให้บริการกับลูกค้าที่เป็นกลุ่มองค์กร ดังนั้นความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงไม่ขึ้นอยู่กับเพศที่แตกต่างกัน

2.2 ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 41 ปีขึ้นไป มีความกระตือรือร้นในการทำงานจึงต้องการทราบผลการวิเคราะห์ปัญหาจากทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ทันทีที่เข้ารับบริการ และการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ทันที รวมถึงการให้ข้อมูลที่รวดเร็วและแม่นยำ

2.3 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เวปเบอร์(Weber, 1966 : 340) ที่มีความเห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ โดยสิ่งที่สำคัญคือ ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน ดังนั้นสถานภาพสมรส จึงไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านที่เกี่ยวข้องนี้

2.4 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน เนื่องจากทางบริษัทฯ มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญอยู่เสมอเพื่อให้พนักงานมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะบริการ ความชำนาญที่จะต้องมาติดต่อกับลูกค้าและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับลูกค้า จึงทำให้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

86

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของบริษัทฯ สอดคล้องกับ พาราซูแมนและคณะ (Parasuraman, et. al. 1990 : 21-22) ที่ว่า การเข้าใจ / รู้จักลูกค้าจริง (Understanding) คือ ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยเกี่ยวพันถึงการศึกษา ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

2.5 ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์ชาย บุญศิริเกสัช (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการ ศูนย์ซ่อมเครื่องยนต์ของวิทยาลัยการอาชีพหนองแค จังหวัดสระบุรี พบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการรับบริการที่มี อาชีพ รายได้ อายุการใช้งานของเครื่องยนต์ ประเภทของเครื่องยนต์ ยี่ห้อของเครื่องยนต์ที่นำมาซ่อมต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการซ่อมเครื่องยนต์ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้แตกต่างกัน ดังนั้นระดับรายได้ต่อเดือนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.6 ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ชงชัย สันติวงษ์ (2546 : 389) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดีหรือสมบูรณ์ที่สุด เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย มีความสำคัญต่อยอดขายและการพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว และต้องใช้ระยะเวลาในการสร้างสัมพันธ์ ดังนั้นการจะสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายจึงจำเป็นต้องอาศัยเจตนาอันแน่วแน่ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายสินค้าหรือบริการและลูกค้าหรือผู้รับบริการนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่มีค่าดังทอง ทั้งนี้เพราะค่าของมันอยู่ที่การเสาะแสวงหาได้ยากเมื่อได้มาแล้วก็ยากที่จะรักษาไว้ดังความสวยของดอกไม้ที่ไม่มีความคงทน ดังนั้นจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ผู้ประกอบการหรือพนักงานของบริษัทจะต้องได้รับการฝึกอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ดังนั้นประสบการณ์การทำงานจึงมีผลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.7 ลูกค้าที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญชัย จันทร์ศิริ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของบริษัทคอนวูด จำกัด พบว่า ลักษณะกิจการของลูกค้าที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของบริษัทคอนวูดจำกัดแตกต่างกันเฉพาะในด้านการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อินทิรา จันทร์ฐ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำที่ขยับภายในประเทศ พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้านทัศนคติความมั่นใจ ทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนคติความเชื่อถือได้ ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน

2.8 ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านการรับประกัน ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชีรา ฐิติภูมิเดชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ขนาดและประเภทขององค์กรที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชีรา ฐิติภูมิเดชา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด พบว่า ขนาดและประเภทขององค์กรที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด ในด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการ ด้านความรู้ความสามารถของพนักงาน แตกต่างกัน

2.9 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันทุกด้าน สอดคล้องกับ คอตเลอร์ (Kotler, 1999 : 84) กล่าวว่าระดับความพึงพอใจจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงไปซื้อสินค้ายี่ห้ออื่น (Brand switching) และความภักดีต่อตราสินค้า (Brand loyalty) โดยความพอใจในระดับสูง (Highly satisfied) มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการซื้อซ้ำและความซื่อสัตย์ต่อตราสินค้าได้มากกว่า ในขณะที่ลูกค้าที่ไม่พอใจหรือพอใจน้อย มีโอกาสเปลี่ยนตราสินค้าได้มากกว่า ดังนั้นการส่งมอบคุณค่าที่สูงส่งเพื่อลูกค้าจะเป็นกุญแจนำไปสู่ความภักดีต่อองค์กรอย่างสูงของลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

88

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระดับสูง ได้ดังนี้

1.1 ฝึกอบรมพนักงานให้มีทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ มีความสุภาพ ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง

1.2 สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ให้แก่ลูกค้า โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยในการซ่อมแซม ส่งมอบงานให้ตรงตามกำหนดเวลา พร้อมทั้งการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ

1.3 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าประสบปัญหาหลังการใช้งาน ใช้อะไหล่หรือส่วนต่อเพิ่มที่มีคุณภาพเท่านั้น

1.4 พัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่ออำนวยความสะดวกและความรวดเร็วแก่ลูกค้าในการติดต่อสื่อสาร จัดให้มีการแจ้งสถานะงานให้แก่ลูกค้าทราบเป็นระยะทั้งก่อนและหลังการซ่อม

1.5 เน้นความรวดเร็วในการแจ้งค่าใช้จ่ายในการบริการและการรับ-คืนสินค้า สามารถชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ซ้ำอีกเป็นระยะๆ หลังจากที่ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ตัดสินใจปรับปรุงและพัฒนาการบริการ เพื่อให้ได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปในทิศทางใด

2.2 ควรศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล อันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรที่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการ