

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทของการซื้อ ความถี่ในการซื้อ และค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง โดยทำการศึกษาจากตัวอย่าง ผู้ใช้บริการจากร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลได้ดังนี้

1. จำนวนร้อยละของผู้บริโภคที่รับบริการจากร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับเหมาก่อสร้าง ผู้รับบริการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวส. โดยส่วนใหญ่ซื้อเพื่อรับเหมาก่อสร้าง โดยความถี่ในการซื้อว้สดก่อสร้าง 1-2 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด และส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายในการซื้อว้สดก่อสร้างต่อครั้ง 1,000-2,000 บาท ตามลำดับ

2. ความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สดอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ มีระดับความคิดเห็นมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ

ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่เหมาสมสะดวกสบายต่อการเดินทางมาใช้บริการ มากเป็นอันดับหนึ่ง

2.2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับสินค้าครบถ้วนตามจำนวนที่ซื้อ มากเป็นอันดับหนึ่ง

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริหารจัดการของร้านค้า สะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้ามากเป็นอันดับหนึ่ง

2.4 ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากเป็นอันดับหนึ่ง

2.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทางร้านมีการจัดเตรียมสินค้าตัวอย่างและแคตาล็อกสินค้าสำหรับให้ลูกค้าได้เลือกชมมากเป็นอันดับหนึ่ง 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ประเภทการซื้อ ความถี่ในการซื้อวัสดุก่อสร้าง และค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้งต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สด ก่อสร้างอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมา อภิปรายผล ดังนี้

1. ระดับความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรณ ทงหล่อเลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณเทเลคอม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณเทเลคอมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อแยกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีความเห็นว่าร้านบางบ่อคำว้สดมีทำเลที่เหมาะสมสะดวกสบายต่อการมาใช้บริการ มีการติดป้ายชื่อร้านค้าที่ง่ายต่อการสังเกต เมื่อมารับบริการผู้ให้บริการได้รับสินค้าครบถ้วนตามจำนวนที่ซื้อ อันเกิดจากการที่พนักงานให้การบริการแก่ลูกค้าอย่างละเอียดรอบคอบ การบริหารจัดการของร้านบางบ่อคำว้สดทำให้เกิดสะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้บริการ เช่น การรับส่งสินค้าของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งพนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และพนักงานก็สามารถจัดหาวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้ลูกค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สด ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพัฒน์ สหชัยรุ่งเรือง (2551) ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำว้สด ก่อสร้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างร้านชำเฮงคำว้สดก่อสร้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านสภาพแวดล้อม ด้านสถานที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำว้สดเห็นว่าร้านบางบ่อคำว้สดมีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมทำให้มีสะดวกสบายในการมาติดต่อใช้บริการเพื่อซื้อวัสดุและเครื่องมือการก่อสร้างต่าง ๆ ทางร้านบางบ่อคำว้สดมีการติดป้ายชื่อร้านค้าที่ง่ายต่อการสังเกตทำให้สามารถเดินทางมาที่ร้านได้อย่างถูกต้องรวดเร็วไม่เสียเวลา และทางร้านบางบ่อคำว้สดมีการจัดหาที่นั่งรองรับแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านทุกครั้งทำให้ลูกค้ามีความ

สะดวกสบายในขณะที่รอรับสินค้า ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี

1.2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพัฒน์ สหชัยรุ่งเรือง (2551) ซึ่งทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจซื้ออัฐกุ๋ก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดูก่อสร้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจซื้ออัฐกุ๋ก่อสร้างร้านชำเฮงคำวัสดูก่อสร้าง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูที่มาใช้บริการได้รับสินค้าที่ซื้อครบถ้วน ถูกต้องตรงตามจำนวนที่ซื้อทุกครั้ง พนักงานทำให้การบริการลูกค้าดำเนินงานด้วยความอย่างละเอียดรอบคอบใส่ใจในการให้บริการ รวมทั้งคุณภาพสินค้าที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาของสินค้า ทำให้ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

1.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรพรรณ ทองหล่อเลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณเพลคอม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อแยกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านบางบ่อคำวัสดูเห็นว่าร้านบางบ่อคำวัสดูมีการบริหารจัดการของร้านค้าเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า ได้รับสินค้าที่ส่งรวดเร็วทันใจ การรับส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการคำนึงถึงความสมบูรณ์ของสินค้าทุกชิ้น สินค้าที่นำส่งให้ลูกค้าไม่มีการชำรุดเสียหาย ร้านบางบ่อคำวัสดูมีสินค้าวัสดูอุปกรณ์ที่ทันสมัยตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งพนักงานให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกครั้งที่มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี

1.4 ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดูมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดู ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสิริมา เกตุแก้ว (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับบริการจากลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด

(มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุก ๆ ด้าน โดยด้านการได้รับการบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วและการเข้าถึงจิตใจมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานของร้านบางบ่อคำวัสดุสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทุกครั้งพนักงานของร้านบางบ่อคำวัสดุสามารถจัดหาวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้ลูกค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถอธิบายการใช้งานวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าเพื่อการใช้งานได้อย่างถูกต้องและเต็มศักยภาพของเครื่องมือ ทำให้ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ ภาพรวมและทุกข้ออยู่ในระดับค่อนข้างดี

1.5 ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่า ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรวรรณ ทองหล่อเลิศ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณเทเลคอม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก เมื่อแยกในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดีมาก 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการเข้าถึงบริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการร้านบางบ่อคำวัสดุมีสินค้าตัวอย่างและแคตตาล็อกให้ลูกค้าดูเพื่อประกอบการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า วัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างทำให้ลูกค้าได้รับสินค้า วัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งพนักงานร้านบางบ่อคำวัสดุให้การบริการตามความเร่งด่วนงานของลูกค้า และตามลำดับก่อนหลังทำให้ลูกค้าพอใจต่อการให้บริการ และพนักงานร้านบางบ่อคำวัสดุยินดีที่จะรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการและนำมาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี

2. ผลการเปรียบเทียบระดับเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เป็นดังนี้

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรวรรณ ทองหล่อเลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเอราวัณเทเลคอม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากร้านบางบ่อคำวัสดุให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งเพศชาย และเพศหญิงด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน รวมถึงมีการอำนวยความสะดวกด้วยการจัดหาที่นั่งรองรับ

ลูกค้าที่สะดวกสบายในขณะที่รอรับสินค้าทุกคนอย่างเสมอภาคไม่มีการลัดคิว ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพรรณ สหชัยรุ่งเรือง (2551) การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอนันทนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากร้านบางบ่อคำวัสดุจัดหาสินค้าให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับสินค้าครบถ้วนตามจำนวนทุกครั้ง พนักงานของร้านที่ให้การบริการลูกค้ามีความละเอียดรอบคอบเต็มใจให้บริการในทุก ๆ ครั้งกับลูกค้าทุกกลุ่มอาชีพ คุณภาพสินค้าที่ร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้างจัดหาให้แก่ลูกค้ามีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับราคาทุกรายการ รวมทั้งราคาของสินค้ามีความเป็นธรรมทำให้ทุกอาชีพสามารถซื้อหาได้ตามงบประมาณที่ตนเองมีโดยไม่ลำบาก ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรรณพ ทองหล่อเลิศ (2550) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนเฮอร์วีนเทเลคอม ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ร้านบางบ่อคำวัสดุให้ความสำคัญกับลูกค้าในระดับต่าง ๆ โดยมีการบริหารจัดการของร้านอย่างเป็นอย่างดีที่เอื้อต่อการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความรวดเร็วทันเวลา ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ร้านบางบ่อคำวัสดุมีสินค้าวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลาย และสามารถเลือกหาได้ตามความพอใจของลูกค้า รวมทั้งพนักงานของร้านให้ความสนใจต่อลูกค้าทุกคน และทุกครั้งที่มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทการซื้อต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพรรณ สหชัยรุ่งเรือง (2551) การศึกษาความคิดเห็นของ

ผู้บริโภคต่อปัจจัยการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้บริโภคที่มีประเภทการซื้อต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากร้านบางบ่อคำวัสดุกำหนดให้พนักงานของร้านบางบ่อคำวัสดุแนะนำสินค้าและวัสดุเพื่อการก่อสร้างแก่ผู้รับบริการทุกครั้งเพื่อให้ผู้รับบริการได้สินค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานของร้านบางบ่อคำวัสดุสามารถจัดหาวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้ลูกค้าที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งพนักงานสามารถอธิบายการใช้งานวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าเพื่อการใช้งานได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ให้บริการที่มีประเภทการซื้อต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ให้บริการที่มีความถนัดในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพัฒน์ สหชัยรุ่งเรือง (2551) การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้บริโภคที่มีความถนัดในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากร้านบางบ่อคำวัสดุมีสินค้าตัวอย่างและแคตตาล็อกให้ลูกค้าดูเพื่อประกอบการพิจารณาเลือกซื้อสินค้า วัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างซึ่งทำให้ลูกค้าได้รับสินค้า วัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า พนักงานร้านบางบ่อคำวัสดุให้บริการตามความเร่งด่วนงานของลูกค้า และตามลำดับก่อนหลังทำให้ลูกค้าพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับร้านบางบ่อคำวัสดุ รวมทั้งพนักงานร้านบางบ่อคำวัสดุนิติที่จะรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการที่มีความถนัดในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

2.6 ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้งต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุพัฒน์ สหชัยรุ่งเรือง (2551) การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคต่อปัจจัยการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอพนสนิม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้บริโภคที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้านชำเฮงคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอ

พนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากร้านบางบ่อคำวัสดุ มีการแจ้งให้ลูกค้าของร้านทราบในทุกครั้งที่จะมีการปรับราคาขายวัสดุก่อสร้าง และลูกค้าที่ซื้อสินค้าไปแล้วใช้ไม่ได้สามารถนำสินค้ากลับมาเปลี่ยนใหม่ได้ รวมทั้งพนักงานสามารถแนะนำสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า สามารถอธิบายการใช้งานวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้แก่ลูกค้าได้อย่างชัดเจน และการส่งมอบวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างให้ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุก่อสร้างต่อครั้งต่างก็มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านบางบ่อคำวัสดุ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้จัดการร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง ควรกำหนดนโยบายในการพัฒนามาตรฐานการบริการลูกค้าด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้น
2. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้จัดการร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้างควรกำหนดนโยบายและแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการรับประกันคุณภาพสินค้าที่ซื้อจากร้านร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง
3. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้จัดการร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้างควรกำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานให้พนักงานของร้านบางบ่อวัสดุก่อสร้างบริการลูกค้าตามความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการจากร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้างให้มากขึ้น
4. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำวัสดุก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ผู้จัดการร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างควรถูกกำหนดนโยบายและแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างให้มากขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างกำหนดมาตรการเชิงปฏิบัติในการพัฒนามาตรฐานการให้พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความละเอียดรอบคอบมากขึ้น เช่น กำหนดให้มีการตรวจสอบจำนวนวัสดุ เครื่องมือหรืออุปกรณ์การก่อสร้างทุกครั้งก่อนนำสินค้าออกจากร้านทุกครั้ง

2. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างควรถูกกำหนดแนวทางและวิธีการในเชิงปฏิบัติในการรับประกันคุณภาพสินค้าที่ซื้อจากร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างทุกชิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้าง อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเป็นอันดับที่ 2 ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างควรถูกจัดให้มีการประชุมพนักงานในเรื่องการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาคุณภาพให้บริการลูกค้า อย่างน้อยในทุกสัปดาห์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของร้านขายปลีกและขายส่งวัสดุก่อสร้างในเขตพื้นที่ของอำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างต่อไป

2. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค ด้านการตลาด ที่เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการวางแผนการขาย และการส่งเสริมการขายของร้านบางบ่อคำว้สดก่อสร้างต่อไปในอนาคต