

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้ารายย่อยของร้านฯ โดยเป็นผู้ซื้อเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยพร้อมบริการติดตั้ง หรือผู้ที่มารับบริการตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศ ในปี พ.ศ. 2552 จำนวนทั้งหมด 110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยประมาณ จำนวนสมาชิกในครอบครัว สื่อที่ทำให้รู้จักร้านฯ อำเภอที่พักอาศัย จำนวนเครื่องปรับอากาศภายในบ้าน ความถี่ในการใช้บริการร้านฯ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่ร้านฯ ส่วนที่ 2 แบบวัดความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากการใช้บริการของร้านช่างทอง แอร์ เซอร์วิส ที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้นจากแนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (ธีระกิติ นวรัตน์ ฌ อยุธยา, 2545) โดยกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามนี้ด้วยตนเอง (Self Report) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 29 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามเป็น 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ (Tangibility) จำนวน 5 ข้อ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) จำนวน 11 ข้อ ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำนวน 4 ข้อและด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน คือด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้านเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction Analysis) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิส ในด้านรูปลักษณ์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับสูง และได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นกัน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ ของร้านช่างทองแอร์ เซอร์วิสดังนี้

ด้านรูปลักษณ์ ร้านฯ ควรจะปรับปรุงเข้มงวดเรื่องการแต่งกายของพนักงาน และควรมีเสื้อที่เป็นตราสัญลักษณ์ของร้านที่ชัดเจนบังคับเป็นเครื่องแบบสำหรับใส่เวลาทำงาน และเน้นการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย **ด้านความไว้วางใจ** ร้านฯ ควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูล และประวัติของลูกค้าที่ค้นหาได้ง่ายโดย นำระบบ E-Service มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งโปรแกรมนี้สามารถบันทึกประวัติลูกค้า ประวัติการซ่อม และประวัติสินค้าที่เคยสั่งซื้อ รวมทั้งอะไหล่ที่ส่งเข้ามา และขายออกไปสามารถเช็คประวัติของลูกค้าได้สะดวก รวดเร็ว และมีการศึกษาประวัติการใช้บริการของลูกค้าแต่ละรายก่อนออกไปให้บริการ **ด้านการตอบสนอง** ร้านฯ ควรมีการปรับปรุงด้านวางแผนกำลังคน ควรมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในฤดูร้อนซึ่งความต้องการซื้อ มีมากอาจจะพิจารณาจ้างพนักงานทำงานล่วงเวลา และควรจัดลำดับความสำคัญ วางแผนการทำงานในแต่ละวัน และให้บริการให้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ **ด้านการให้ความมั่นใจ** ร้านฯ ควรจะแนะนำพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ การให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ลูกค้า และส่งพนักงานอบรม และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มความรู้และความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน **ด้านการดูแลเอาใจใส่** ร้านฯ ควรปรับปรุงการติดตามหลังการขายอย่างจริงจัง เช่นการโทรศัพท์สอบถามปัญหาการใช้งาน และประเมินความพึงพอใจเบื้องต้นหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว 2-3 วันหลังการให้บริการ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่ และเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากว่าร้านฯ เป็นธุรกิจขนาดเล็ก และผู้ใช้บริการรู้จักร้านฯ จากการบอกปากต่อปากมากที่สุด (ตารางที่ 3) จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่จะประชาสัมพันธ์ร้านฯ ให้รู้จักแพร่หลายต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษารั้งต่อไป

งานวิจัยนี้วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ โดยใช้ Quadrant Analysis ซึ่ง
ยังอาจมีข้อถกเถียงเรื่องตำแหน่งของจุดตัดแกนที่เหมาะสมว่าควรจะเป็นค่าใด แต่วิธีหนึ่ง
ที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ ความสำคัญและความพึงพอใจ ได้คือ Gap Analysis ดังตัวอย่างที่แสดงไว้
ในภาคผนวก งานวิจัยในอนาคตอาจใช้ Gap Analysis ในการวิเคราะห์ประเด็นการปรับปรุง
โดยสังเกตจากช่องว่าง หากช่องว่างระหว่างความสำคัญมีค่าสูงกว่าความพึงพอใจมาก ๆ ก็อาจ
บ่งชี้ได้ว่า ผู้ให้บริการควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในประเด็นนั้น ๆ ต่อไป