ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์

FACTORS AFFECTING CONSUMER SATISFACTION IN STATIONERY SALES BUSINESSES IN BURIRAM PROVINCE

ศุธดา การกระสัง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ (2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ และ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งไม่ทราบจำนวน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาโดยใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (3) คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้บริการ การให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ และ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทาสงสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียน

ABSTRACT

The objectives of this research were: To (1) study the quality of service provided by the stationery distribution business in Buriram Province (2) study the level of satisfaction of consumers who purchase stationery in Buriram Province. Buriram Province (3) study the relationship between service quality in the equipment distribution business Stationery in Buriram Province on the satisfaction of consumers who purchase stationary equipment in Buriram Province.

This research was is quantitative research. The population used in this research is consumers who purchase stationery in Buriram Province. Which is an unknown number. The sample for the study was determined by using the method of calculating the sample according to the formula of Taro Yamane, resulting in a sample of 400 people, using the random sampling method to Select the accidental sampling, using a questionnaire as data collection tools Statistics used for analysis These include T-test analysis, F-test analysis, and correlation analysis.

Major Findings: (1) The quality of service provided by the stationery sales business in Buriram Province is overall at the highest level. (2) Satisfaction of consumers who purchase stationery supplies in Buriram Province It was found that the respondents' opinions regarding the satisfaction of consumers purchasing stationary equipment in Buriram Province were overall at the highest level. (3) Quality of service provided by the stationery distribution business in Buriram Province on the satisfaction of consumers who purchase stationary equipment in Buriram Province It is statistically significant at the 0.05 level with a relatively low level of relationship. and in the same direction When classified into each aspect, it was found that In terms of the concreteness of the service Trust aspect Response to service providers In terms of giving confidence to service recipients and in knowing

and understanding service recipients. Has a relationship with Satisfaction of consumers who purchase stationary equipment in Buriram Province Statistically significant at the 0.05 level.

***Keywords*:** Satisfaction, Business Selling Stationery Equipment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจค้าปลีกเป็นธุรกิจที่มีบทบาทความสำคัญต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ นอกจากจะเป็นธุรกิจเก่าแก่ที่เติบโตมาควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยมาเป็นเวลานานแล้ว ธุรกิจค้าปลีกยังถือได้ว่ามีความใกล้ชิดกับความเป็นอยู่ของประชากรโดยตรง ด้วยลักษณะการซื้อขายส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าอุปโภคบริโภค โดยมูลค่าของธุรกิจค้าปลีกจะสะท้อนถึงพฤติกรรมและประมาณการซื้อสินค้าของผู้บริโภคภายในประเทศได้เป็นอย่างดี ธุรกิจเครื่องเขียน จัดเป็นธุรกิจค้าปลีกประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญประกอบการศึกษาเรียนรู้และทำงาน ดังนั้นเครื่องเขียนจึงเป็นสินค้าประเภทจำเป็นที่ทุกคนที่อยู่ในวัยศึกษาและวัยทำงานจำเป็นต้องใช้ ตลาดสินค้าเครื่องเขียนยังสามารถขยายตัวได้ อีกทั้งภาครัฐก็ยังให้การสนับสนุนการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้ประเทศเป็นสังคมอุดมปัญญา จึงส่งผลให้เครื่องเขียนเป็นที่ต้องการ (ประพนธ์ เล็กสุมา, 2555)

ธุรกิจเครื่องเขียนจัดเป็นธุรกิจค้าปลีกที่มีบทบาทสำคัญ แต่ในปัจจุบัน สถานการณ์ทางสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปมาก แน่นอนว่าเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างสูง โลกดิจิทัลหรือสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ออนไลน์ต่างๆ เป็นสื่อที่มีอิทธิพลอย่างมากและยังมีอิทธิพลมากขึ้นเรื่อยๆ ในการทำตลาดและการโฆษณา เพราะเป็นสื่อที่มีความสอดคล้อง และสามารถเข้าถึงประชากรในยุคสมัยนี้ได้ดีเป็นอย่างยิ่ง บริษัทโฆษณา องค์กรต่างๆ จึงเลือกที่จะหันมาให้บริการการขายสินค้า หรือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น จากความกาวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการสื่อสารออนไลน์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถนำไปใช้ภายในองค์กร และเทคโนโลยีอุปกรณ์อุปกรณ์การสื่อสารแบบพกพาหรือโทรศัพท์มือถือ ที่มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังเข้ามามีอิทธิพลต่อประชากร มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของประชากรในปัจจุบันเป็นอยางมาก นอกจากนั้นยังเข้ามาปรับเปลี่ยนวิธีการใช้ชีวิตให้มีความเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีการสื่อสารกันที่ง่ายมากขึ้น การใช้ชีวิต สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีต่างๆเหล่านี้จะเข้ามาช่วยเหลือและแก้ปัญหาสามารถใช้ชีวิตได้ง่ายมากขึ้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้คนปัจจุบันหันมาเลือกใช้และบริโภคสินค้าและบริการทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยธุรกิจออนไลน์ต่างๆ ภายในประเทศมีการปรับตัวโดยการพึ่งพาเทคโนโลยี และเลือกใช้เทคโนโลยีเหล่านี้

ในการเป็นตัวขับเคลื่อนดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบธุรกิจออนไลน์ หรือ รูปบบการขายสินค้าผ่านตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace) ซึ่งเป็นธุรกิจรูปแบบ หนึ่งที่จะเน้นไปในส่วนของการซื้อมาขายไป เป็นธุรกิจอีกรูปแบบหนึ่งที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีการพัฒนาภายในองค์กรให้ให้เข้ากับเทคโนโลยี เข้ากับสื่อประเภทออนไลน์ต่างๆ ยังมีการพัฒนาไปถึงตัวของเว็บไซต์เพื่อการขายสินค้าการให้ข้อมูลกับผู้บริโภค ทั้งในส่วนของรูปภาพ เสียง คลิปวิดิโอ ราคาสินค้าที่ชัดเจน ปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการสั่งซื้อและชำระเงินให้มีความสะดวกและง่ายมากยิงขึ้น เหมือนกบการซื้อสินค้าผ่านทางร้านค้าทั่วไป

จากการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ พบว่า การแข่งขันของธุรกิจเครื่องเขียนเริ่มมีแนวโน้มความรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับการรวมตัวและขยายสาขาของผู้ประกอบการเครื่องเขียนรายใหญ่ ทำให้มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องเขียนรายย่อย และธุรกิจเครื่องเขียนในรูปแบบเดิม และธุรกจิอื่มีความต้องการเข้ามาในตลาดสินค้าประเภทเครื่องเขียน เพราะพวกเขามองเห็นว่าธุรกิจเครื่องเขียนยังมีผู้ขายน้อยราย จึงทำให้อยากจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดด้วย และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจเป็นสำคัญที่สุดคือ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ภาวะหนี้สิน และกาลังซื้อที่ลดลง ถึงแม้จะมีปัจจัยเสริมที่ทำให้มียอดขายที่ไม่ตกไปมากกว่านี้อย่างเช่น งบประมาณ การศึกษาขั้นพื้นฐาน 15 ปี เรียนฟรี จากการสนับสนุนของรัฐบาล แต่ยอดขายตั้งแต่ปี 2553 จนถึง 2559 ก็ยังมีการลดลงและผันผวนอยางต่อเนื่อง

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์

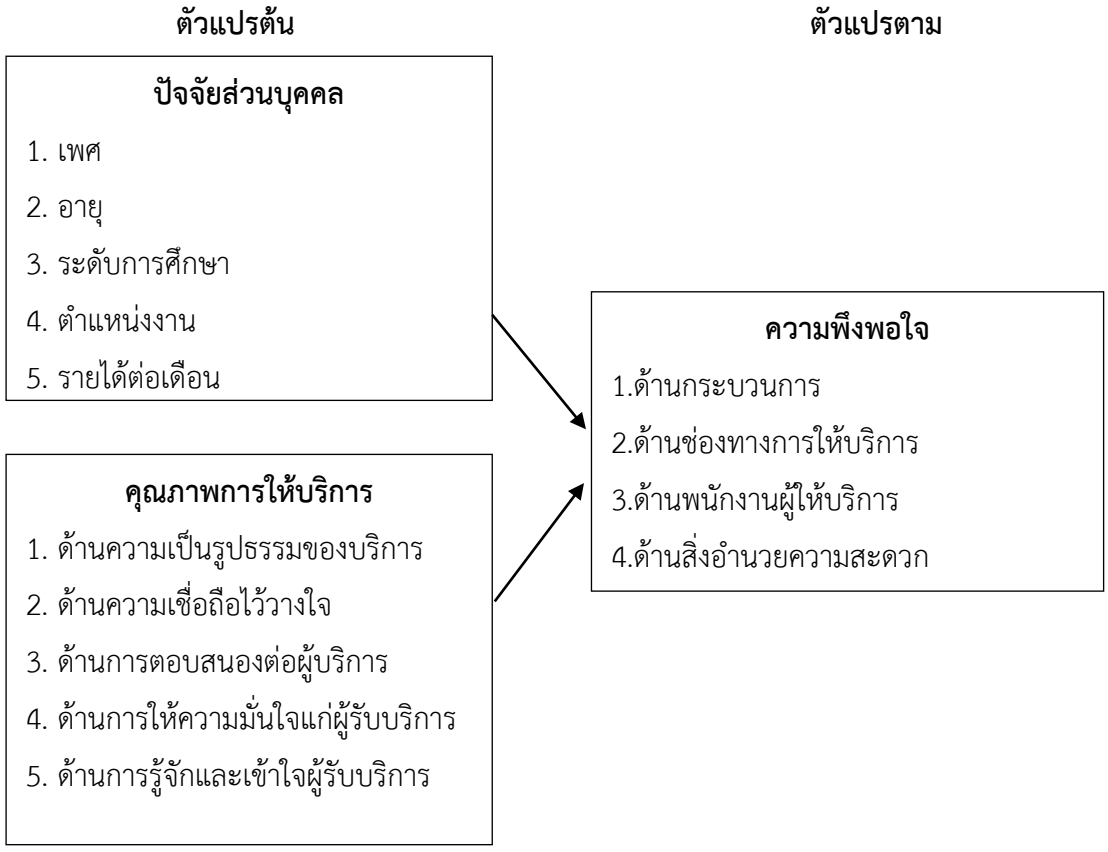
สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับสูง

2. ธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยสามารถสร้างกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 *กรอบแนวคิดงานวิจัย*

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวน 1,573,230 คน (ระบบสถิติทางการทะเบียน, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน คำนวณด้วยวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 โดยมีสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่า N = 1,573,230

e = 0.05

$$n = \frac{1,573,230}{1+1,573,230\ (0.05^2)}$$ *3933.00775*

= 400.00

โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยมีขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการวิจัย ทฤษฎี แนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยที่ข้อคำถามได้คลอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการวิจัยและแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายถูกในช่องว่างตามตัวเลือกที่กำหนดให้ในแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\text{ความกว้างของอันตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อเครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยใช้คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามแบบของ Likers (รุจเรขา วิทยาวุฒิกุล, 2553) ซึ่งให้ค่าน้ำหนักคะแนนของข้อคำถามในแบบสอบถามดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยมาก

การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551)

$$\text{ความกว้างของอันตราภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด-ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความของคะแนนเฉลี่ยมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยมาก

ส่วนที่ 4 ข้อแสนะแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามและแบบสอบถามออนไลน์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย และหลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่มีผู้ดำเนินการไว้แล้วตำราวิชาการที่เกี่ยวข้องบทความวิชาการเว็บไซต์ทางอินเตอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นกรอบความคิดในการศึกษาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistic) ใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 ค่าสถิติ Two Independent Sample t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

2.2 ค่าสถิติ ANOVA ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

2.3 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกันใช้ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งการอ่านค่า r ทำได้โดย (สรายุทธ กันหลง, 2555)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าที (Independent Sample t-test) ค่าเอฟ (ANOVA) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Multiple regression Analysis)

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.75 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.75 และ มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ 4.22, S.D = 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีระดับความคิดเห็นสูงสุด

($\bar{X}$ = 4.33, S.D = 0.66) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.80) และน้อยที่สุดด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.94)

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 34.33, S.D = 0.66) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “พนักงานผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาด และเรียบร้อย” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.46, S.D = 0.64) รองลงมาคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.34, S.D = 0.80) และน้อยที่สุดคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับการบริการ” ($\bar{X}$ = 4.16, S.D = 0.73)

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49, S.D = 0.63) รองลงมาคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการ ทำการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วน” ($\bar{X}$ = 4.36, S.D = 0.78) และน้อยที่สุดคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการมีการแจ้งรายละเอียดสินค้าได้อย่างชัดเจน” ($\bar{X}$ = 4.15, S.D = 0.93)

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.11, S.D = 0.94) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “พนักงานผู้ให้บริการสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและเข้าใจง่าย” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.20, S.D = 0.79) รองลงมาคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ” ($\bar{X}$ = 4.15, S.D = 0.89) และน้อยที่สุดคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.03, S.D = 1.12)

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.76) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “มีการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.31, S.D = 0.69) รองลงมาคือในข้อ “สามารถให้บริการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจได้” ($\bar{X}$ = 4.28, S.D = 0.71) และน้อยที่สุดคือในข้อ “มาตรฐานของการบริการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.05, S.D = 1.06)

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = 0.87) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “พนักงานผู้ให้บริการทำการให้บริการด้วยความสุภาพ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.25, S.D = 0.75) รองลงมาคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการทำการให้บริการด้วยความเป็นมิตร” ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.85) และน้อยที่สุดคือในข้อ “พนักงานผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือในการติดตามเรื่องที่มาใช้บริการได้” ($\bar{X}$ = 4.06, S.D = 1.11)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = .22, S.D = 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.58) รองลงมาคือ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.23, S.D = 0.73) และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = 0.83)

3.1 ด้านกระบวนการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = 0.83) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = .26, S.D = 0.73) รองลงมาคือในข้อ “มีความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.84) และน้อยที่สุดคือในข้อ “ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว” ($\bar{X}$ = 4.05, S.D = 0.94)

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.17, S.D = 0.82) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “การจัดให้มีสายด่วน ผู้บริหาร” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.26, S.D = 0.81) รองลงมาคือในข้อ “มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น ป้ายราคาสินค้า เว็บไซต์” ($\bar{X}$ = 4.21, S.D = 0.84) และน้อยที่สุดคือในข้อ “มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ หรือการให้บริการล่วงหน้า” ($\bar{X}$ = 4.09, S.D = 0.93)

3.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.23, S.D = 0.73) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “พนักงานมีความสุภาพ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.25, S.D = 0.74) และ “พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการให้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.25, S.D = 0.74) รองลงมาคือในข้อ “พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.24, S.D = 0.82) และน้อยที่สุดคือในข้อ “พนักงานให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่” ($\bar{X}$ = 4.18, S.D = 0.76)

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.58) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ในข้อที่ว่า “ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมาใช้บริการ” มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.80) รองลงมาคือในข้อ “ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยใช้บริการ” ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.58) และ “ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย” ($\bar{X}$ = 4.27, S.D = 0.58 และน้อยที่สุดคือในข้อ “มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้” ($\bar{X}$ = 4.26, S.D = 0.61)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง

2. ธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทาสงสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทาสงสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยเห็นว่ามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย คือ 1) คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับสูง 2) ธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน 3) คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1. คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อยู่ในระดับสูง ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Chen & Chen (2010) ได้อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการจัดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งที่ธุรกิจได้นำมาใช้ในการเพิ่มระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance Zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้ เป็นผลมาจากการ

ประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกัน ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ต่างกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร (2562) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ กิดา (2565) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการพิสูจน์สมมติฐานพบว่า คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทาสงสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ แล ะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ซื้ออุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ อย่างมีนัยสำคัญทาสงสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Lovelock และ Wright (2007) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของลูกค้าภายหลังจากการซื้อหรือการใช้บริการ ซึ่งความพอใจหรือไม่พอใจของลูกค้ามีอยู่หลายระดับขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัณณิดา เรืองฤทธิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปาก

พนัง จังหวัด นครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปาก พนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8 (R square = 0.618)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1) จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างเสมอภาคของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการให้กับประชาขนที่มาใช้บริการในธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ

2) จัดอบรมพนักงานธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรจะมีการศึกษาปัญหาความต้องการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์

2) ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการของธุรกิจจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องเขียนในจังหวัดบุรีรัมย์ เช่น ขีดความสามรถของพนักงานผู้ให้บริการ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามรถในบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). **ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ. ส่วนผสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2539). **การจัดการคุณภาพทั้งองค์การในโรงพยาบาลและแนวคิดการนาไปปฏิบัติสู่ความสำเร็จ**. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 40, 76-97.

ดวงพร เทียนถาวร และคณะ. (2563).**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลส่องดาว อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

ทัชชญา วรรณบวรเดช. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแพรกษาตามตัวชี้วัดธรรมาภิบาล**. วารสารสารสนเทศ. 14(2).

ธนวัฒน์ กิดา. (2565). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพร้าว อำเภอพร้าว จังหวัดเชียงใหม่**. วารสารวิจยวิชาการ. 5(3).

ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). **ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน**. สารนิพนธ์สาขาวิชาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.