

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และรองลงมาเพศชาย อายุ 35 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี และรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท
2. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven โดยรวมอยู่ในระดับมาก
4. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั้มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่

มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มากกว่า รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

8. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ พบว่า บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001 – 15,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มากกว่า รายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

12. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจกับการให้บริการของปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการที่ดีเป็นผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สิ่งนี้เป็นส่วนสำคัญที่ธุรกิจแต่ละธุรกิจจะต้องสังเกตเห็น เพื่อเป็นการอยู่รอดของธุรกิจของตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ รังสิตรา สังข์อร่าม. (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ ตามหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพ/อหยาบคายไม่ตรี

ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ จิรพร นิรमितเจียรพันธ์. (2550 : บทคัดย่อ) พบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินอยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ กมลรัตน์ โรจนกูร. (2550 : 105) พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการสินเชื่อบริการธนาคารออมสิน ทั้ง 5 มิติ อยู่ในระดับที่มีคุณภาพทุกด้าน ได้แก่ ลักษณะภายนอก ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความมั่นใจในการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

2. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 - Eleven โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อการใช้บริการนั้น เป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการให้บริการที่ดีจะส่งผลต่อลูกค้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นธุรกิจจะต้องเน้นในเรื่องของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรสา กิตยากุล. (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการสินเชื่อบริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในระดับพึงพอใจมากทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านภาพลักษณ์ของธนาคาร การบริการสินเชื่อบริการธนาคาร การบริการของพนักงานอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในอาคารของธนาคาร

3. บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกัน เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าส่วนมากแล้ว จะคำนึงถึงเพศ เพราะถ้าเป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นต่างจากเพศชายในเรื่องของการให้บริการ เพราะเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน และรอบคอบ ดังนั้นการให้บริการเพศหญิงจะต้องคำนึงเป็นส่วนมาก สอดคล้องกับบทความของ ภณิดา ชัยปัญญา (2542 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะวัดได้จากพฤติกรรม การแสดงออกจากการพูด กริยา ท่าทาง และการมีระเบียบแบบแผน

4. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการปั๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลที่มีรายได้มาก จะมีความต้องการมาก และเป็นบุคคลที่มีความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือ จึงเห็นความสำคัญต่อความพึงพอใจที่ได้รับบริการ จึงทำให้ธุรกิจต้องเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทิตยา ธนสิทธิ์ (2548 : 88) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดเก็บภาษี

สรรพสามติ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท จะมีความพึงพอใจต่อการบริการ จัดเก็บภาษีต่างไปจากผู้มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 ขึ้นไป มีความแตกต่างกัน

5. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีความพึงพอใจกับการให้บริการของ ป๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการ วิเคราะห์ที่ได้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการบริการที่ดีจะส่งผลต่อให้บุคคลอื่น ยอมรับและเกิดความพึงพอใจ การบริการเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจทางด้านป๊มน้ำมัน และร้าน สะดวกซื้อ เพราะสิ่งนี้เป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจสามารถได้เปรียบคู่แข่งอื่น ถ้าธุรกิจใดมีการ ให้บริการ ที่ดี และแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ให้เกียรติลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เป็นอย่างมากสอดคล้องกับงานวิจัยของเสรี คำประไพ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความ คาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในเรื่องของบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการและอำนวยความสะดวก งานด้านบุคลากร งานด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ เป็นอย่างมาก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารของป๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven ควรกำหนดนโยบายให้ พนักงานเป็นบุคคลที่มีการบริการที่ดี เพื่อทำให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า
2. การบริการของป๊มน้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ทำให้บุคลากรเกิดความ พึงพอใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่ดี
3. ผู้บริหารควรเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการให้บริการสำหรับบุคลากร ที่มี ลักษณะแตกต่างกัน อาทิ เช่น เพศ รายได้ เพราะสิ่งนี้เป็นตัวสำคัญในเรื่องของการ ให้บริการ
4. การให้บริการที่ดีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในเรื่องของความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของป๊ม น้ำมัน และร้านสะดวกซื้อ 7 – Eleven เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจ
2. ควรศึกษากับธุรกิจอื่นที่น่าสนใจ อาทิเช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจหอพัก เป็นต้น
3. ควรศึกษาตัวแปรตามที่ผลกระทบต่อความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการ พัฒนาและปรับปรุงทางด้านวิจัยต่อไป