

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี 3) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี และ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.40 ทั้งนี้อายุเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 39.35 ปี การศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 35.40 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ทั้งนี้รายได้เฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเท่ากับ 14,560.23 บาท ส่วนใหญ่ระบุว่าเพราะความสามารถของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.60 และส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเข้าใช้บริการ 1 - 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.00 ทั้งนี้จำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เท่ากับ 18.09 ครั้ง

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ โดยรวมและรายด้านมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญโดยมี

ค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับดังนี้ ความสามารถ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) ความสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35) ความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) การสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ความเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) ความตอบสนอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) ความมั่นคง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) การเข้าถึงบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90)

ผลการศึกษาดมรายด้านโดยสรุปมีดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ มีการรับประกันคุณภาพของอะไหล่และงานที่ซ่อม ลักษณะของผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และร้านซ่อมรถยนต์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

2. ด้านความตอบสนอง โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ พนักงานและช่างมีความเต็มใจพร้อมให้บริการ ช่างมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และจำนวนช่างมีเพียงพอต่อการให้บริการ

3. ด้านความสามารถ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีคุณภาพและเรียบร้อย ช่างมีความรู้เกี่ยวกับรถยนต์และเครื่องยนต์เป็นอย่างดี และวิเคราะห์อาการและซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา

4. ด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ มีความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการ มีการให้บริการนอกสถานที่ และมีกระบวนการรับ - ส่งมอบรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็วทั้งที่ร้านและที่บ้าน

5. ด้านความสุภาพอ่อนโยน โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ แสดงความเป็นกันเองและให้เกียรติลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใสกับลูกค้า แสดงท่าทางยินดีต้อนรับกับลูกค้า และใช้วาจาที่สุภาพกับลูกค้า

6. ด้านการสื่อสาร โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ สามารถอธิบายถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นให้ลูกค้าเข้าใจง่าย รับฟังการให้ข้อมูลของลูกค้าอย่างตั้งใจ และมีการอธิบายค่าใช้จ่ายและการซ่อมให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนจัดซ่อม

7. ด้านความซื่อสัตย์ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ

3 อันดับแรก คือ มีความรับผิดชอบในการให้บริการ มีความจริงใจต่อลูกค้า และการใช้วัสดุอุปกรณ์และอะไหล่ที่เหมาะสมกับราคาที่ให้บริการ

8. ด้านความมั่นคง โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ มีการรับประกันหลังการส่งมอบรถให้ลูกค้า มีการรับประกันระหว่างดำเนินการซ่อมบำรุง และมีการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

9. ด้านความเข้าใจ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ ทราบถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละคนที่มาใช้บริการ มีความเข้าใจปัญหาของลูกค้า และมีความสนใจเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการตลอดเวลา

10. ด้านการสร้างสิ่งที่ดีต้องได้ โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยข้อที่มีความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน สะอาด พร้อมให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับบริการ เช่น ห้องรับรอง ห้องน้ำ และมีเครื่องมือที่ทันสมัย

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการต่างๆ ที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ เป็นรายข้อ พบว่า ความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ หลังจากที่ท่านใช้บริการอู่มานะเจริญยนต์แล้วท่านจะกลับมาใช้บริการอีก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) พนักงานและช่างในอู่มานะเจริญยนต์มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับท่าน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42) ท่านพอใจกับการให้บริการของอู่มานะเจริญยนต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) และท่านพอใจกับความสามารถและความน่าเชื่อถือของช่างในอู่มานะเจริญยนต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37)

ตอนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการใช้บริการซ่อมรถยนต์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับมาก (ค่า r เท่ากับ .718) เมื่อพิจารณาปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์แต่ละด้านกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ทุกด้าน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 3 อันดับแรก คือ ความเชื่อถือ (ค่า r เท่ากับ .670) ความซื่อสัตย์ (ค่า r เท่ากับ .651) และการสื่อสาร (ค่า r เท่ากับ .646) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการของผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี มีอำนาจการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ร้อยละ 15.4 เขียนเป็นสมการถดถอยทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรีได้ดังนี้ $Y = 3.768 + .099X_1 + .000X_2 + .006X_3$

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ความเชื่อถือ การสื่อสาร และการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ของผู้มาใช้บริการซ่อมรถยนต์ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี มีอำนาจการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ร้อยละ 52.4 เขียนเป็นสมการถดถอยทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรีได้ดังนี้ $Y = 1.086 + .366X_1 + .281X_2 + .147X_3$

ตอนที่ 6 ผลการเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อุ่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการขยายอยู่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ (จำนวน 21 คน) ควรเพิ่มจำนวนช่างให้เพียงพอ (จำนวน 17 คน) ควรจัดห้องรับรอง ห้องน้ำ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ (จำนวน 12 คน) ควรมีบริการที่ครบวงจรเกี่ยวกับรถยนต์ (จำนวน 10 คน) ควรรับช่างที่มีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น (จำนวน 8 คน) ควรมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ (จำนวน 7 คน) ควรขยายสาขาเพิ่มขึ้นไปตามอำเภอต่างๆ (จำนวน 4 คน) ควรมีพื้นที่สำหรับจอดรถใหญ่ที่มาใช้บริการ (จำนวน 1 คน)

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ โดยรวมและรายด้านมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ทุกด้านมีความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ คือ ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ การสื่อสาร ความเชื่อถือ ความเข้าใจ ความตอบสนอง ความมั่นคง การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ และการเข้าถึงบริการ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่า ผู้ใช้บริการมีปัจจัยในการเลือกใช้บริการด้านความสามารถสำคัญสูงกว่าด้านอื่นๆ เป็นเพราะว่าผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์ต้องการบุคคลที่มีความสามารถในการซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถ้าผู้ใดมีช่างที่มีความสามารถ เมื่อเกิดการบริการที่ประทับใจครั้งแรกแล้วก็จะมีครั้งต่อไป และมีการบอกปากต่อปากไปเรื่อยๆ และจะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสน่ห์ คำแพง (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง มีความต้องการด้านความมั่นคง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความซื่อสัตย์ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมมีความสำคัญในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ทุกข้อมีความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ คือ หลังจากที่ท่านใช้บริการอู่มานะเจริญยนต์แล้วท่านจะกลับมาใช้บริการอีก พนักงานและช่างในอู่มานะเจริญยนต์มีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับท่าน ท่านพอใจกับการให้บริการของอู่มานะเจริญยนต์ ท่านพอใจกับความสามารถและความน่าเชื่อถือของช่างในอู่มานะเจริญยนต์ เมื่อรถยนต์ของท่านมีปัญหาครั้งแรกที่ท่านคิดถึง คือ อู่มานะเจริญยนต์ เมื่อท่านต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหารถยนต์ ท่านเลือกใช้บริการของอู่มานะเจริญยนต์ ท่านได้รับความอบอุ่น สะดวก ปลอดภัย และบริการที่ดี เมื่อนำรถเข้าซ่อมที่อู่มานะเจริญยนต์ และเงินที่ท่านจ่ายไปกับการซ่อมรถยนต์คุ้มค่ากับการให้บริการของอู่มานะเจริญยนต์ ซึ่งหมายความว่า การที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์นั้น เป็นเพราะว่าอู่มานะเจริญยนต์นั้นมีความน่าเชื่อถือ ช่างมีความสามารถและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี มีการบริการที่เป็นกันเองให้เกียรติลูกค้า และบริการด้วยความซื่อสัตย์ จึงทำให้อู่มานะเจริญยนต์มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของชาวอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี สอดคล้องกับ เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2549 : 23) กล่าวว่า การบริหารจัดการภายใต้การแข่งขันจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ ซึ่งก็คือความเป็นเลิศและแรงดึงดูดในในตัวสินค้า การปราศจากสินค้าที่มีตำหนิหรือเสียออกมา สินค้ามีคุณภาพเชื่อถือได้และมีอายุการใช้งานยาวนาน การทำให้สินค้ามีคุณภาพเป็นที่ต้องการระดับโลก หมายถึง การวัดในด้านของคุณสมบัติการใช้งานของสินค้า รูปลักษณะของสินค้า ความเชื่อถือได้ในคุณภาพ ความมี

มาตรฐาน ความคงทนถาวร การให้บริการที่ดีเป็นความหมายของสินค้าที่มีคุณภาพ ถึงแม้ว่าการบริการจะดีอยู่แล้ว แต่ในโลกของการแข่งขันจึงต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทร สุวนาคกุล (2541 : บทคัดย่อ) พบว่าการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ BMW มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการจัดการด้านคุณภาพการจัดการด้านบริการและการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ ในด้านคุณภาพของงานที่ให้บริการและบุคลากรที่ให้บริการนั้นโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีสำหรับการจัดการด้านการบริการทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงในเรื่องของความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ การใช้ เวลาในการให้บริการ การกำหนดราคาค่าบริการ การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในงาน และประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารเป็นอันดับแรก ภายหลังจากนั้นจึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงในด้านคุณภาพ

3. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ การสื่อสาร ความมั่นคง ความตอบสนอง ความสามารถ การสร้างสิ่งที่จำเป็น การเข้าถึงบริการ ความเข้าใจ ความสุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของนิติ ศรีกลสิฐ (2547 : 117) พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีการรับรู้ต่อการบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางตามองค์ประกอบพฤติกรรมการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยน การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจผู้ใช้บริการ

4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มานะเจริญยนต์ มีปัจจัยด้านอายุ ด้านรายได้ และจำนวนครั้งในการใช้บริการ ที่เข้าสมการถดถอยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากอายุที่ต่างกัน มีผลต่อวุฒิภาวะในการตัดสินใจที่ต่างกัน รสนิยมก็แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ สุกัญญา ไชยชาญ (2543 : 60 - 65) กล่าวว่า อายุส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อหรือการตัดสินใจบริโภคของบุคคลย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลาที่ดำรงชีพอยู่ ด้านรายได้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อราคาที่ใช้บริการซ่อมรถยนต์ ผู้ใช้บริการจึงจำเป็นต้องเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเองร่วมฐานะความเป็นอยู่ของตนด้วย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างกัน เพราะจำนวนครั้งแสดงถึงประสิทธิภาพในการให้บริการซ่อมรถยนต์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับ สุวิมล แม้นจริง (2547 : 156 - 158) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจและความประทับใจเป็นจุดเริ่มต้นของความภักดี เมื่อลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและประทับใจกับการบริการที่เขาได้รับ เขาก็จะไม่พยายามที่จะหาบริการอื่นมาทดแทน และจะใช้บริการนั้นๆ จากผู้ให้บริการรายเดิมต่อไป ตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีอำนาจการทำนายร้อยละ 15.4

ส่วนปัจจัยในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มาเนะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มาเนะเจริญยนต์ มีปัจจัยด้านความเชื่อถือ ด้านการสื่อสาร และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ที่เข้าสมการถดถอยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เนื่องจากอยู่ซ่อมรถยนต์ อยู่มาเนะเจริญยนต์ เปิดให้ดำเนินการมานานกว่า 17 ปี นับว่าเป็นระยะเวลายาวนานมากพอสมควร จึงสะสมประสบการณ์ต่างๆ มากมาย ตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับลูกค้า ส่งผลให้ลูกค้ารู้จักอยู่มาเนะเจริญยนต์ในวงกว้างขึ้น และส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการมีความเชื่อถือในคุณภาพของการให้บริการตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีอำนาจการทำนายร้อยละ 52.4 ซึ่งสอดคล้องกับ ฉัตยาพร เสมอใจ (2547 : 156 - 158) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ ซึ่งเกณฑ์ที่ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากสิ่งที่มองเห็นได้ในการบริการ คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่ ลูกค้ามักจะคาดหวังอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่เขาคาดหวัง และจะมองหาบริการจากคู่แข่งขั้นของธุรกิจในการแก้ปัญหาครั้งต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกรินทร์ สุทธิโพธิ์สุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้เลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระเพราะคุ้นเคยรู้จักกับเจ้าของหรือช่างเคยใช้บริการอยู่รับซ่อมเฉพาะอย่าง เช่น ร้านไดนาโม ร้านยาง เป็นต้น สำหรับผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระคือบุคคลในครอบครัว และแหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระคือแหล่งบุคคล เช่น คำแนะนำ/เพื่อน/คนรู้จัก เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีของพาราเซอรามัน และแบร์รี่ (Parasuraman and Barry ,1985 : 79-81) กล่าวว่าว่าคุณภาพการบริการที่ประสบความสำเร็จ จะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ ความเชื่อถือได้ ความตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ทั้งนี้ปัจจัยในการเลือกใช้บริการมีอำนาจในการทำนายการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อยู่มาเนะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี มากกว่าปัจจัยส่วนบุคคล

5. ผู้ใช้บริการซ่อมรถยนต์แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ อยู่มาเนะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ควรขยายอยู่ให้สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรเพิ่มจำนวนช่างให้เพียงพอ ควรจัดห้องรับรอง ห้องน้ำ สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรมีบริการที่ครบวงจรเกี่ยวกับรถยนต์ ควรรับช่างที่มีความรู้ ความชำนาญเพิ่มขึ้น ควรมีที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรขยายสาขาเพิ่มขึ้นไปตามอำเภอต่างๆ และควรมีพื้นที่สำหรับจอดรถใหญ่ๆ ที่มาใช้บริการ ซึ่งสิ่งที่ผู้ให้บริการได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับอยู่มาเนะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ทางอยู่จะนำไปพิจารณาปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังคำกล่าวของ ธนากร เกียรติบันลือ (2549) ที่กล่าวว่า คำว่าคุณภาพแต่เดิมนั้นตรงตามที่คุณผลิตกำหนดมาเป็นถูกต้องตรงตามที่ลูกค้ากำหนด โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและเป็น

บุคคลสำคัญที่สุดของธุรกิจ แม้ว่าการพัฒนาปรับปรุงดังกล่าวจะไม่ได้ทำในทันที แต่ว่าจะพัฒนาแบบค่อยเป็นค่อยไปตามกำลังทรัพย์ และกำลังความสามารถของผู้บริหารกิจการอู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี โดยจะมีรูปแบบการให้บริการที่ครบวงจรเกี่ยวกับรถยนต์ บริการเป็นกันเองเน้นคุณค่าที่ส่งมอบให้กับลูกค้า สร้างคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ ผู้ใช้บริการจึงมั่นใจได้ว่าเราจะดูแลรถของท่านดุจรถของเรา ให้บริการสำหรับรถยนต์ทุกประเภทแก่รถทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยลูกค้าสามารถเลือกได้ทั้งอะไหล่แท้และอะไหล่ทดแทน โดยทีมงานที่มีความชำนาญและประสบการณ์มากกว่า 30 ปี เป็นที่รู้จักดีทั้งในประเทศและต่างประเทศ บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย ทุกบริการของเราจะเริ่มต้นด้วยการตรวจเช็คปัญหาของรถที่เกิดขึ้นให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนแล้วแจ้งราคาค่าอะไหล่/ค่าแรง ให้ผู้บริการทราบ เมื่อผู้บริการอนุมัติแล้วจึงจะลงมือทำการซ่อมพร้อมกับการรับประกัน ซึ่งรับประกันงานซ่อม 3 - 6 เดือน หรือ 10,000 กิโลเมตร มีสถานที่ให้บริการกว้างขวาง สะอาด เดินทางสะดวก มีอาหารเครื่องดื่ม ห้องพัก ห้องรับรอง ห้องน้ำสำหรับผู้บริการ มีระบบการดำเนินงานที่ทันสมัยด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อบันทึกประวัติและข้อมูลการใช้บริการของรถผู้บริการทุกคันที่เข้ามาใช้บริการ และสามารถตรวจสอบประวัติของรถ รายละเอียดของรายการที่ได้ทำไป ตลอดจนการรับประกันผลงานการซ่อม นอกจากนี้ยังรับปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับรถยนต์โดยไม่คิดค่าบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมีผลอยู่ในระดับมาก อู่มานะเจริญยนต์มีการให้บริการที่ดีมากในระดับหนึ่ง นับว่าเป็นสิ่งที่ทางอู่มานะเจริญยนต์ต้องคงไว้ซึ่งสิ่งที่ดีไว้เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคตอย่างมั่นคง
2. ดำเนินการขยายการให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อสามารถตอบสนองลูกค้าได้เพิ่มขึ้นและรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆของรถยนต์ โดยยึดหลักที่ว่า ลูกค้า คือ พระเจ้า บุคคลสำคัญ
3. เพิ่มจำนวนช่างให้เพียงพอและรับช่างที่มีความรู้ความชำนาญในการซ่อมรถยนต์
4. จัดให้มีบริการด้านอาหารเครื่องดื่ม ห้องพัก ห้องรับรอง และห้องน้ำให้กับผู้บริการซ่อมรถยนต์อู่มานะเจริญยนต์ จังหวัดเพชรบุรี
5. ดำเนินการให้บริการซ่อมรถยนต์ที่ครบวงจรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริการ
6. จัดสถานที่จอดรถสำหรับผู้บริการที่นำรถเข้ามาใช้บริการซ่อมรถยนต์ทั้งรถขนาดเล็กและรถที่มีขนาดใหญ่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในปัจจัยด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อทำการศึกษาผลการวิจัย ให้มีภาพรวมในวงกว้างเพิ่มเติม
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการระหว่างศูนย์บริการรถยนต์กับอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะสามารถอธิบายหรือทำนายพฤติกรรมบริการเพิ่มเติม เช่น ภูมิสำเนาของผู้ใช้บริการ รถใหม่หรือรถเก่า เป็นต้น