

คุณภาพการให้บริการติดตั้งฟิล์มกรองแสงติดรถยนต์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ กรุงเทพมหานคร

จิราพร ผมท่า¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับคุณภาพการบริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ จำนวน 1,500 คน จากนั้น ได้กำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 320 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามลักษณะแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานจะวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent sample t-test, one way ANOVA (F-test) พร้อมกับเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มาใช้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ($p \leq 0.05$) ขณะที่การใช้บริการกับคุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p \leq 0.01$)

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และหัวหน้าหลักสูตรปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ

Assistant Professor and Head of the Department of Bachelor degree, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

QUALITY OF CAR WINDOW FILM INSTALLATION SERVICE CASE STUDY OF PK EXTRA ENTERPRISE LIMITED PARTNERSHIP BANGKOK

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the influence of gender on service quality of PK Extra Enterprise Limited Partnership. (2) To study different demographic factors towards opinions on service quality of PK Extra Enterprise Limited Partnership. (3) To study the relationship between service usage and service quality of PK Extra Enterprise Limited Partnership. The study population was 1,500 people who used the services of PK Extra Enterprise Limited Partnership. The sample size was then set to 320 using Taro Yamane's formula. Data were collected using a questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics such as number, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis test was analyzed by using inferential statistical values such as Independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test), along with comparison of pairwise mean difference by LSD method and Pearson correlation coefficient analysis at a significance level of 0.05. The results of the study found that most of the people who used the service were female, aged between 36 to 45 years, currently a student 10,001-20,000 baht. As for the hypothesis testing, it was found that the age, occupation and monthly income of the people who used the service Influence service quality significantly ($p \leq 0.05$) while the use of the service and the quality of service of PK Extra Enterprise Limited Partnership There was a significantly higher correlation ($p \leq 0.01$).

1. บทนำ

ในปัจจุบันรถยนต์มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวัน เรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีพ เพราะรถยนต์ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน ติดต่อธุรกิจ รวมทั้งยังเป็นพาหนะขนส่งที่ใช้ในการคมนาคมทางบกที่สะดวก รวดเร็วทำให้ระยะเวลาเดินทางสั้นลง และถึงที่หมายในเวลาอันรวดเร็ว ประกอบกับ การขยายตัวของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีอัตราเพิ่มขึ้น และระบบขนส่งมวลชนที่มีให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดีพอ บริการขนส่งสาธารณะมีอยู่จำกัด และมีความเสี่ยงในการใช้บริการ ดังนั้นผู้ที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง และติดต่อธุรกิจจึงมีความต้องการรถยนต์มากขึ้น ทำให้ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องในระยะหลายปี ที่ผ่านมา นอกจากความสะดวกสบายในการเดินทางที่ได้รับแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงรสนิยมและฐานะของผู้ขับขี่ ทำให้ตลาดรถยนต์ยังคงมีความน่าสนใจและมีการแข่งขันกันรุนแรงอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ทางด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางแล้วผู้ใช้รถยนต์ยังต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้รถยนต์เกิดความพึงพอใจในการขับขี่สูงสุด โดยเฉพาะอุณหภูมิ ในรถ ทำให้ฟิล์มกรองแสงเริ่มมีบทบาทในตลาดรถยนต์มากขึ้น เนื่องจากฟิล์มกรอง แสงถือเป็นอุปกรณ์ที่ติดตั้งเพิ่มเติมในรถยนต์ซึ่งมีคุณสมบัติหลายด้าน เช่น ช่วยกัน ความร้อนเข้าสู่ห้องโดยสาร ช่วยประหยัดพลังงานที่ใช้ทำความเย็น ลดอันตรายจาก การแตกกระจายของเศษกระจก ลดแสงจ้าให้ทัศนวิสัยในการขับขี่ที่ดี ปกป้องอุปกรณ์ ภายในรถไม่ให้ซีดจาง สร้างความเป็นส่วนตัว และยังเป็นสินค้าประเภทแฟชั่นที่ให้ความสวยงามกับรถยนต์อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการติดตั้งฟิล์มกรองแสงติดรถยนต์ กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจการบริการติดตั้งฟิล์มกรองแสงติดรถยนต์ รายอื่นๆ รวมทั้ง ธุรกิจการบริการที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา ปรับปรุง และกำหนดนโยบาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการกับคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตของประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ ในวันที่ 16 สิงหาคม 2564 – 5 ธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน จำนวน 320 คน

3.2 ขอบเขตของเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ และปัจจัยการใช้บริการ

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ

3.3 ขอบเขตด้านเวลา

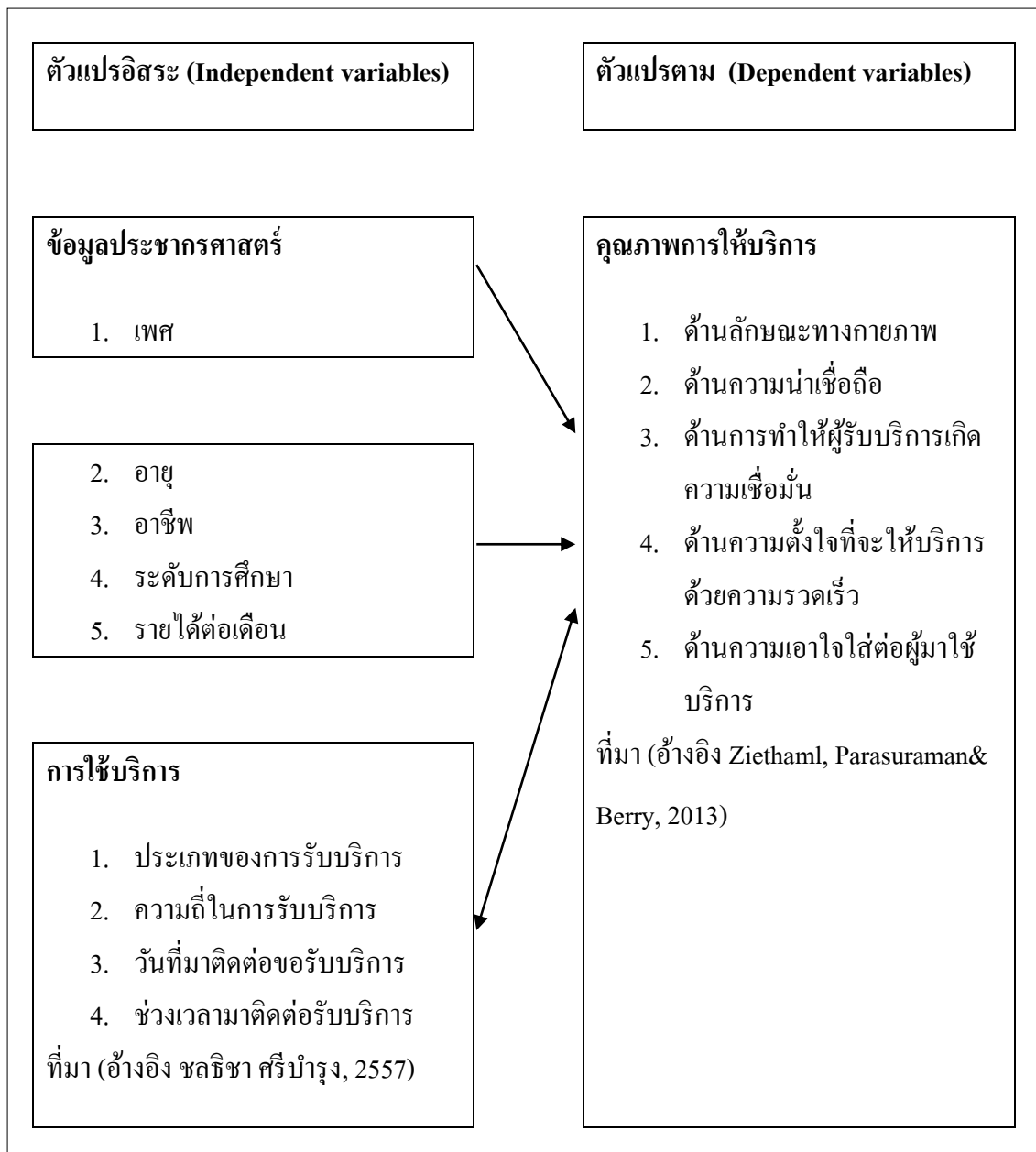
การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในช่วงระหว่างวันที่ 16 สิงหาคม 2564 – 5 ธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 4 เดือน

3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษานี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่สุ่มได้จากประชากรที่ศึกษาในพื้นที่ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดการวิจัย แสดงได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ในปี 2564 (ในช่วงวันที่ 16 สิงหาคม – 5 ธันวาคม 2564 รวมระยะเวลา 4 เดือน จำนวน 1,500 คน (อ้างอิง จากการเก็บข้อมูลจากระบบการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ ในปี 2563 จำนวน 1,500 คน)

5.2 แผนการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจำนวนขนาดตัวอย่าง 320 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น แบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยนำแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ไปเก็บข้อมูล กับลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

5.3 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

5.3.1 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ และส่งแบบสอบถามทางระบบออนไลน์

5.3.2 ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

5.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามด้วยตนเอง และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เชิงสถิติ

5.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติ มีดังนี้

5.4.1 ศึกษาอิทธิพลของเพศที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ : การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลไม่เกิน 2 ประชากร ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5.4.2 ศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์ : การศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลตั้งแต่ 3 ชุดขึ้นไป จะวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ F-test (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากนั้น เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยแบบรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD.

5.4.3 ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการรับบริการกับคุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตรา เอ็นเตอร์ไพรส์

6. ผลการศึกษา

6.1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า เป็นเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ปวส. มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

6.2 ข้อมูลการใช้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยสนับสนุนพบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภท บริการซื้อฟิล์มม้วนมาใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ เดือนละ 2-3 ครั้ง มาใช้บริการวันพุธ มาติดต่อใช้บริการ ระหว่าง เวลา 13.01-16.30 น.

6.3 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ

จากการศึกษาข้อมูลคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

6.4 ผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศ มีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยประชากรศาสตร์ (อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน) ความแตกต่างของอายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนกับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ความแตกต่างของระดับการศึกษากับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

สมมติฐานที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูล ระหว่างการใช้บริการ กับ คุณภาพการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ($r = .831$)

7. การอภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ พบว่า เพศที่ต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลภสินี จงกลพีช (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง

คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อ เครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านเพศ พบว่า ด้านเพศ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาลินี จงกลพีช (2563) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อ เครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามด้านเพศ พบว่า ด้านอายุ อาชีพ และรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จากการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการให้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ พบว่าคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ($p < 0.01$) ซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์ มีระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงมากจะทำให้ลูกค้าใหม่ (New cases) ตัดสินใจใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด พีเค เอ็กซ์ตร้า เอ็นเตอร์ไพรส์เพิ่มขึ้น ร้อยละ 83.1 อย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภานุพงศ์ ลือฤทธิ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเกี่ยวข้องความเข้าใจได้ และความเพียงพอ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้นซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้งานในงานวิจัยนี้ได้ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ และผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีผู้ใช้งานอยู่เสมอ โดยให้ตระหนักถึงความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนอกเหนือจากการกำหนดรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกันกับความต้องการและพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วแล้ว ยังควรมีการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในบริการของแอปพลิเคชันกับ

ผู้ให้บริการ ความเข้าใจได้ ความพร้อมของระบบ ความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเพียงพอ และการตอบสนอง รองลงมาตามลำดับ

8. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านที่ 1 ด้านลักษณะทางกายภาพ เห็นด้วย ต่อการมีความสะดวกในการ มีเครื่องมืออุปกรณ์ ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ดังนั้น ควรจัดสถานที่ให้มีความสะดวกสบาย สะอาด สวยงาม ต่อผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือ เห็นด้วย ต่อการมีให้บริการสามารถตอบข้อสงสัยหรือให้ความรู้ในด้านต่างๆ ได้ดี ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการติดตั้งฟิล์มต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความรู้เรื่องขั้นตอนการติดตั้งฟิล์มต่างๆ เพื่อให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการตรงต่อเวลาด้วย

ด้านที่ 3 ด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น เห็นด้วย ที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย และผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมกับการให้บริการ และผู้ให้บริการมีกิจกรรมรยาท สุภาพ ดังนั้น ควรมีการอบรมให้กับผู้ให้บริการเรื่องบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านที่ 4 ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว เห็นด้วย ต่อการมีการเปิดช่องบริการเพิ่มเมื่อมีผู้รับ บริการเป็นจำนวนมาก ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และผู้มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ ดังนั้น ควรมีผู้ให้บริการให้เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งการมีความกระตือรือร้นอย่างสม่ำเสมอ

ด้านที่ 5 ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ เห็นด้วย ต่อผู้ให้บริการจดจำท่าน และข้อมูลต่างๆ ของท่านได้พร้อมทั้งไม่เปิดเผยข้อมูลของท่านแก่บุคคลอื่น ผู้ให้บริการนำเสนอผลิตภัณฑ์/บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้ให้บริการรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีความอดทนเป็นอย่างสูงต่อการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะและพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

บรรณานุกรม

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ การศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(6), 181-189.
- ภานุพงศ์ ลือฤทธิ. (2561). คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน กรณีตัวอย่างของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินบนโทรศัพท์มือถือ. การค้นคว้าอิสระระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41 - 50.