



คุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
Service quality of Phinyakan Yang Shop, Phanom Branch, Surat Thani
Province

ธนวรรณ์ พิมพ์ช่างไม้^{1*}, ปิติพงศ์ คำสุข² และ ไหวพจน์ ปัจฉิม³

Thanawat Pimchangmai¹, Pitipong Kamsuk² and Wipot Patchim³

^{1,2}นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยตาปี

Undergraduate, Program in General Management, Tapee University

³อาจารย์ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยตาปี

Faculty member, Program in General Management, Tapee University

*Corresponding author e-mail: tanawatpim3110@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล 2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยางสาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สำหรับประชากรของการวิจัย คือ กลุ่มลูกค้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ Chi Square (χ^2) ด้วยวิธีของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า เพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีสถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท และมีอาชีพเกษตรกร ผู้ใช้บริการพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.38) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.45) รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.43) ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.39)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนด้านอายุ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพ, การบริการ, ร้านกัญญาการยาง



Abstract

The purposes of this research were to study 1characteristics of personal status service 2.service quality level of Phinyakan Yang Shop, Phanom branch, Surat Thani Province 3.the relationship between personal status and service quality of the shop. The population of the research was 400 customers giving opinions about the service quality of the shop. The tool used for collecting data was questionnaires. The statistics applied for data analysis were mean, percentage, and standard deviation. The test hypothesis was Chi Square (χ^2) and statistical measure of Pearson's method.

The study results were found that most of the customers were male, 41-50 years old, primary education, marital status and monthly income at 15,001 - 20,000 baht and farmers. The service quality was at the highest level (\bar{x} = 4.38). Separated issues in each aspect were found that the highest level (\bar{x} = 4.45) was the service including trustworthiness, followed by an attentive care (\bar{x} = 4.43). Meeting the needs of the customers was at the highest level (\bar{x} = 4.39)

The hypothesis test results of the relationship between personal factors and the quality of the shop services showed that sex, educational level, status, and average monthly income did not correlate with the service quality of Phinyakan Yang Shop, Phanom Branch, Surat Thani Province. In terms of age and occupation, there was a correlation with the service quality of Phinyakan Yang Shop. The statistical significance level was.05

Keywords: Service, quality of Phinya kan Yang Shop

บทนำ

ตลาดยางพาราไทย ด้านการผลิตในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยมีเนื้อที่กรีดยางเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.40 ต่อปี โดยเพิ่มขึ้นจาก 18.16 ล้านไร่ ในปี 2557 เป็น 20.11 ล้านไร่ ในปี 2561 และผลผลิตเพิ่มขึ้นจาก 4.33 ล้านตัน ยางแห้ง ในปี 2557 เป็น 4.77 ล้านตัน ยางแห้งในปี 2561 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.19 ต่อปี ในขณะที่ผลผลิตต่อไร่ลดลงจาก 243 กิโลกรัมต่อไร่ (ยางดิบ) ในปี 2557 เหลือ 242 กิโลกรัมต่อไร่ (ยางดิบ) ในปี 2561 หรือลดลงร้อยละ 0.21 ต่อปี โดยเนื้อที่กรีดยางได้และผลผลิตเพิ่มขึ้น เนื่องจากในช่วงปี 2553 – 2554 ราคาขางพาราอยู่ในระดับสูงจูงใจให้เกษตรกรขยายเนื้อที่ปลูก โดยเฉพาะในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยปัจจุบัน ประเทศไทย มีเนื้อที่ปลูกขางพารามากเป็นอันดับ 2 ของโลกรองจากอินโดนีเซีย แต่ไทยเป็นประเทศที่มีผลผลิตขางมากที่สุดของโลก ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ต้นทุนการผลิตขางแผ่นดิบของเกษตรกรลดลงจาก 16,017.84 บาทต่อไร่ ในปี 2557 เหลือ 13,647.09 บาทต่อไร่ในปี



2561 หรือลดลงร้อยละ 4.17 ต่อปี ส่งผลให้ต้นทุนการผลิต ต่อหน่วยลดลงจาก 63.82 บาทต่อกิโลกรัม ในปี 2557 เหลือ 56.39 บาทต่อกิโลกรัมในปี 2561 หรือลดลงร้อยละ 3.55 ต่อปี ความต้องการใช้ 1) ความต้องการใช้ยางพาราแยกตามชนิดของยาง ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา ความต้องการใช้ยางพาราของไทย เพิ่มขึ้นจาก 541,003 ตัน ในปี 2557 เป็น 800,000 ตันในปี 2561 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.04 ต่อปี เนื่องจากการขยายฐานการผลิตของอุตสาหกรรมจากต่างประเทศ ทั้งอุตสาหกรรมยางล้อ และอุตสาหกรรมแบบจุ่ม เช่น ถุงมือยาง นอกจากนี้ ภาครัฐยังส่งเสริม/ สนับสนุนให้นายางพารามาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อใช้ภายในประเทศ รวมถึงส่งเสริมให้มีการใช้ยางพาราในหน่วยงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น (ที่มา : การยางแห่งประเทศไทย)

ปัญหายางพาราของไทยไม่ได้มีเฉพาะที่ราคายางพาราตกต่ำ แต่ยังมีปัญหาเรื่องการจัดการสวนยาง ความหลงผิดและกีดกันทางสถาบันที่นำไปสู่นโยบายที่ผิดพลาด และการจัดการผลผลิต การตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ยาง โครงการของรัฐในอดีตตั้งแต่ปี 2553 เน้นการเพิ่มผลผลิตยางพารา เนื่องจากราคายางอยู่ในระดับสูง แต่ในปัจจุบันราคายางอยู่ในระดับต่ำซึ่งเป็นผลจากเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจจีนชะลอตัว และผลจากโครงการการเพิ่มผลผลิตดังกล่าวก็ซ้ำเติมปัญหาราคายางตกต่ำอย่างต่อเนื่อง และปัญหาที่สำคัญ คือ การกตราคาของผู้รับยางพาราหรือพ่อค้าคนกลางที่ไม่ได้มาตรฐานจึงทำให้เกิดการเอาเปรียบแก่เกษตรกรทำนน้ำยางพารา หรือยางพาราแปรรูปมาขาย

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี กล่าวคือ ในฐานะที่ร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อีกแห่งหนึ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะพบกับภาวะทางการแข่งขันที่รุนแรง การที่จะรักษาลูกค้าเดิมไว้พร้อมๆ กับการหาลูกค้าใหม่ของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งยวด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะสถานภาพส่วนบุคคลของร้านวิทยุการยางสาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยางสาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากขอบเขตงานวิจัย และแนวทฤษฎี จากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย กำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

สถานภาพส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษา
5. ระดับเงินเดือน
6. อาชีพ



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คุณภาพการให้บริการของ ร้านภัตตาคารยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles)
2. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness)
4. ด้านความมั่นใจ (Assurance)
5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy)

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านภัตตาคารยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ได้มาใช้บริการของร้านภัตตาคารยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่าง (Sample groups) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ของ Khazanie Ramakant เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการร้านภัตตาคารยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

รูปแบบในการวิจัย

1. ศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านภัตตาคารยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่ได้มาใช้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่าง (Sample groups) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ของ Khazanie Ramakant เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

$$n = \frac{P(1 - P)(Z)^2}{e^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	P	แทน	ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากร (กำหนด = 0.5)
	e	แทน	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
	Z	แทน	ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ในที่นี้ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % Z มีค่าเท่ากับ 1.96

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรโดยต้องการระดับความมั่นใจ 95% และยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5%

$$n = \frac{0.05(1 - 0.05)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16$$

รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 46) แต่เพื่อความสะดวก จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามแบบมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple Choice) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน อาชีพ

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับ (Rating Scale)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ศึกษาจำนวนความถี่ (Frequency) ข้อมูลในด้านข้อมูลส่วนบุคคลในแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จะใช้



เพื่อบรรยายถึงความแตกต่างของข้อมูล เพื่อใช้แปลความหมายคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการ ยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ Chi-Square ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เชิงกลุ่ม 2 ตัว เพื่อใช้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการ ยาง สาขาพนม จังหวัด สุราษฎร์ธานี และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญา การ ยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผลการวิจัย

1. กลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจที่กับทางร้านกัญญาการ ยาง จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศชาย ร้อยละ 59.8 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.3 ด้านการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ระดับ ประถมศึกษา ร้อยละ 41.5 ด้านสถานภาพสมรส พบว่าด้านสถานภาพสมรส ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีคู่สมรส ร้อยละ 69.8 ด้านระดับเงินเดือน พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร ร้อยละ 57.5

2. คุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการ ยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของร้านกัญญาการ ยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	4.33	0.33	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.45	0.37	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	4.39	0.31	มากที่สุด
ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.30	0.40	มากที่สุด
ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.43	0.33	มากที่สุด
รวม	4.38	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผู้ใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.38) และเมื่อ แยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจการให้บริการมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ใน ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.45) รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.43) ด้านการ ตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.39) เรียงตามลำดับ



3. ค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคล กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวแปรอิสระ สถานภาพส่วนบุคคล	ตัวแปรตาม ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการรวม
เพศ	✓
อายุ	X
ระดับการศึกษา	✓
สถานภาพ	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓
อาชีพ	X

จากตารางที่ 2 สถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนอายุ และ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของร้านวิทยุการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศชาย ร้อยละ 59.8 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 37.3 ด้านการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 41.5 ด้านสถานภาพสมรส พบว่าด้านสถานภาพสมรส ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีคู่สมรส ร้อยละ 69.8 ด้านระดับเงินเดือน พบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนที่ 15,001 – 20,000 บาท ด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เกษตรกร ร้อยละ 57.5

ผู้ใช้บริการพบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมา ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ด้านการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เรียงตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัดน์ จึงตระกูล



(2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการบริการของร้านเจ้ารับซ้อย่าง สาขาแสนตุง อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการบริการของร้านเจ้ารับซ้อย่าง สาขาแสนตุง อำเภอลำดวน จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการไว้วางใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

จากการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่าสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดร.เอวารัตน์ ศรีวรานนท์ และรัตนภรณ์ แก้วบ่อ (2561) ความพึงพอใจของเกษตรกรของชาวสวนยางที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสมเกษตรกรที่มีอายุและขนาดพื้นที่ปลูกยางที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกัน ในบางประเด็น

ส่วนอายุ และ อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุมพฏ สุขแก้ว และพัชรินทร์ ศรีวารินทร์(2553) ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตลาดกลางยางพาราของเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ด้านทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตลาดกลางยางพารา ส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อตลาดกลางยางพาราในระดับสูง ด้านความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 ด้านได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการขายพบว่าโดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษายังพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการของเกษตรกรในการใช้บริการตลาดกลางยางพาราหนองคายและบุรีรัมย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจึงเสนอว่าผู้ประกอบการควรมีการตรวจสอบคุณภาพ และราคาในการรับซื้อเศษยางให้มากกว่านี้ เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่ต้องการขายเศษยางกับทางร้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากศึกษาคุณภาพการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจะขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังต่อไปนี้



1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับซื้อเศษยางจากลูกค้า
2. ศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสถานประกอบการเพื่อนำไปพัฒนากิจการให้ดียิ่งขึ้น
3. ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาทาง ด้านความมั่นใจ (Assurance) จากการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการปรับปรุงระบบการดำเนินงานในด้านความมั่นใจในความปลอดภัย ในระหว่างการเข้าใช้บริการ ความมั่นใจในทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานว่าสามารถให้บริการได้ เป็นอย่างดี สามารถรับบริการจากพนักงานด้วยความไว้วางใจ และมีการสื่อสารชี้แจงทบทวนรายการแจ้ง ราคาให้ทราบก่อน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการได้รับการบริการจากผู้เข้ามาใช้บริการในครั้ง ถัดไป
4. ศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของร้านภิญญาการยาง สาขาพนม จังหวัดสุราษฎร์ธานีในด้าน ต่างๆ เช่น ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) และด้านความเอาใจใส่ (Empathy) รวมทั้งข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นต่างๆ จากผู้เข้าใช้บริการ เพื่อให้ สามารถพัฒนาสถานประกอบการได้

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา ต้นสกุล. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อผลผลิตยางพาราของเกษตรกรในพื้นที่ภาคใต้ฝั่งตะวันออกของ ประเทศไทย. สืบค้นจาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/>.
- จิรวัดน์ จึงตระกูล. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพการบริการของร้านเจ้ารับซื้อยาง สาขา แสนดั่ว อำเภอลำปาง จังหวัดตรัง. สืบค้นจาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/.
- จุมพฏ สุขแก้ว และพัชรินทร์ ศรีวารินทร์. (2553). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ตลาดกลางยางพาราของเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. สืบค้นจาก <http://www.doago.th/research/attachment.php?aid=993>.
- เฉลิม ตั้งใจ. (2556). ความสามารถในการแข่งขันด้านการค้าระหว่างประเทศของอุตสาหกรรมยางพารา. สืบค้นจาก <https://cuir.car.chula.ac.th/bitstream>.
- ดร.เอวารัตน์ ศรีวารินทร์ และรัตนภรณ์ แก้วบ่อ. (2561). ความพึงพอใจของเกษตรกรของชาวสวนยาง ที่มีต่อการดำเนินงานและการบริการของการยางแห่งประเทศไทย จังหวัดขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://app.gs.kku.ac.th/gsth/publicationfile/item/>.
- ณิชนันท์ กิตติพัฒน์บวร และอรุณพล พรหมทอง. (2560). ระบบจัดการการซื้อขายยางพารา กรณีศึกษากิจการควนใหม่การยาง. สืบค้นจาก <http://www.hu.ac.th/conference/conference2017/>.
- นงนุช ต้นดิสันตวิวงศ์. (2544). ผลกระทบของการซื้อขายในตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้าต่อตลาดเงินสด : กรณีศึกษายางพารา. สืบค้นจาก <https://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/10851/1/Nongnuch.pdf?fbclid=IwAR1D6iVioHjk4yTxRE9-4wmlNlp2PieMZ6xkIH2qd5SjnFTrzB0Talk0Nic>.



ภวัต วรรณพิน. (2554). การประเมินคุณภาพการบริการของร้าน True Coffee สาขาในมหาวิทยาลัย.

สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/bitstream/>.

มนต์ธิณี ดุลเกรี และน้อมจิต กิตติโชติพาณิชย์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อราคาขายในประเทศไทย.

สืบค้นจาก https://li01.tci-thaijo.org/index.php/science_kmitl/article/view/47587/39980?fbclid=IwAR2MK0T8VMGu4bRUeFWgVr_ZHlniUPV9oMqQLyqUDWfAUrg20d2QKNBmBw.

อาทิตย์ ตั้งถาวรชัยกุล. (2560). ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อราคาขายพารา : ราคาขายพาราแผ่นรมควัน

ชั้น 3 ตลาดกลาง หาดใหญ่จังหวัดสงขลา. สืบค้นจาก <https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/>.