

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล  
ของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง  
THE SATISFACTION OF MECHANICAL MACHINERY RENTAL OF WORKING  
CAPITAL FROM THE DEPARTMENT OF HIGHWAYS

อรพิน ยอดอ้อย  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Orapin Yodaoy

E-mail : jiratsaya@hotmail.com

Management, Ramkhamhaeng University, Faculty of Business Administration

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความเข้าใจจิตใจผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกล กรมทางหลวง

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด; คุณภาพการบริการ; ความพึงพอใจในการใช้บริการ

## Abstract

The objective of this research is 1) to study the satisfaction of the users of the machinery rental of the working capital for the machinery of the Department of Highways. 2) to study the marketing mix factors, consisting of the products and services, the location and the channels distribution, People, Physical, Process and service quality factors, consisting of concrete aspects of service, Reliability in service, Responding to needs, Regarding service, confidence In accessing the minds of others affecting the satisfaction of the users of the machinery rental of working capital for the machinery of the Department of Highways.

The hypothesis testing found that the satisfaction of users of machinery rental of the working capital, the mechanical cost of the Department of Highways, in general, is at a high level. The concrete factors of the service And in terms of service reliability affects the satisfaction of users of machinery rental of working capital. Machinery fee, Department of Highways.

Keywords: Marketing mix; Service quality; Satisfaction in using the service.

## บทนำ

กรมทางหลวงดำเนินงานตามภารกิจ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาโครงข่าย ควบคุม ดำเนินการ การก่อสร้างบำรุงรักษา และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านทางหลวงให้มีโครงข่ายสมบูรณ์ครอบคลุมทั่วประเทศ รวมทั้งเชื่อมโยงกับต่างประเทศตามมาตรฐานทางหลวงอาเซียน เพื่อส่งเสริมความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคม การค้า การลงทุน รวมทั้งอำนวยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยกับผู้ใช้ทาง ตลอดจนรองรับระบบโลจิสติกส์ภาคการขนส่ง ซึ่งกรมทางหลวงมีงบประมาณในการบำรุงรักษาเครื่องจักร บำรุงทางและยานพาหนะอย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หากมีการจัดหาโดยอาศัยเงินงบประมาณแผ่นดิน สำนักเครื่องกลและสื่อสาร จึงได้นำระบบเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกล มาใช้ในการสนับสนุน ภารกิจด้านบำรุงรักษาทางหลวงทั่วประเทศ เพื่อให้ชุดเครื่องจักรและยานพาหนะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และมีความทันสมัยเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาเงินทุนหมุนเวียน ตามหลักการบริหารกิจการที่ดีพร้อมสนับสนุนการเชื่อมต่อระบบขนส่งโครงข่ายทางหลวง และระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการเช่าเครื่องจักรกลให้มีเครื่องจักรกลที่มีศักยภาพเพียงพอ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการรวมถึง มีการพัฒนาเงินทุนหมุนเวียนตามหลักการบริหารกิจการที่ดีและพร้อมสนับสนุน การเชื่อมต่อระบบขนส่งโครงข่ายทางหลวงและระบบโลจิสติกส์ระหว่างประเทศ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง จำนวน 161 คน
2. ด้านเนื้อหา การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบทความทางวิชาการต่างๆ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เบญจมา แจ้งเวชฉาย (2559) ความรู้สึกส่วนตัวภายในของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีได้ทั้งความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งที่บุคคลต้องการได้รับการตอบสนองตามที่หวังไว้ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากความต้องการของบุคคลที่หวังไว้ไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยหลักการให้บริการ ประกอบไปด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

พัตชา ตีระดิเรก (2559) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ คือ สิ่งที่ถูกค่าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการ โดยมีมุมมองของคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

โสภิตา รัตนสมโชค (2558) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด คือ เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ มีทั้งหมด 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) ซึ่งผู้ประกอบการมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หนึ่งฤทัย คมกฤส (2558) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เข้าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน รูปแบบการใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เข้า และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ รถจักรยานสาธารณะให้เข้าต่อเดือนแตกต่างกัน มีการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เข้าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เข้าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ฐานุตรา จันทระเกตุ (2554) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรีศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อใช้ในการเพิ่มคุณภาพการบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งพบว่า คุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความสามารถที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการให้บริการทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งสามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 161 คน

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย คำถามปลายปิด ผู้วิจัยมีตัวเลือกคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ และในส่วนแบบสอบถามปลายเปิดผู้วิจัยจะกำหนดเฉพาะคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นในการตอบได้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวงเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง มีจำนวน 5 ข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 17 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวงเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ประกอบด้วยคำถามในลักษณะประเมินค่าความพึงพอใจ 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวงท่านพิจารณาดูจากอะไรบ้าง เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ร้อยละและความถี่ในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายคุณลักษณะกับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่

1.2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

1.2.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

1.2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น

#### 2. สถิติอนุมาน ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก
2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง
3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวงสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

2. ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์และบริการว่าต้องมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ มีอัตราประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโรสทิตา รัตนสมโชค (2558) กล่าวไว้ว่า ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่บริษัทนำเสนอออกขายเพื่อก่อให้เกิดความสนใจ โดยการบริโภคหรือการใช้บริการนั้นสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Armstrong and Kotler, 2009, p. 616) โดยความพึงพอใจนั้นอาจจะมาจากสิ่งที่สัมผัสได้และ/หรือสัมผัสไม่ได้ เช่น รูปแบบบรรจุภัณฑ์ กลิ่น สี ราคา ตราสินค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย นอกจากนี้ตัวผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอขายนั้น สามารถเป็นได้ทั้งในรูปแบบของการมีตัวตนและ/หรือการไม่มีตัวตนก็ได้ เพียงแต่ว่าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ จำเป็นต้องมีอัตราประโยชน์ (Utility) และมีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า

2.2 ส่วนประสมทางการตลาด ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ทำเลที่ตั้ง ความสะดวกต่อการติดต่อประสานงาน การส่งมอบเครื่องจักรกล

มีความรวดเร็ว วิธีการรับและส่งเครื่องจักรกลมีความง่ายและสะดวกในการให้บริการเช่าเครื่องจักรกลนั้น ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ หนึ่งฤทัย คมกฤส (2558) กล่าวไว้ว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายมีความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิดบริการ รวมถึง มีความสะดวกแก่ลูกค้าในการเดินทางไปใช้บริการ ผู้ให้บริการที่ติดต่อสะดวก และการมีรถจักรยานสาธารณะพร้อมให้เช่าตลอด มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3 ส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคล ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญกับบุคลากรที่จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะในเรื่องการให้คำแนะนำการใช้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างถูกต้อง มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรกลที่ใช้บริการการมีปฏิสัมพันธ์และมีการสร้างมิตรไมตรีที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบุญธิดา มัลยาภรณ์ (2555) กล่าวไว้ว่า การจัดการพนักงานหรือบุคลากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้อง พนักงานบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมและเป็นกันเอง พนักงานมีความพร้อมและมั่นใจต่อการให้บริการ

2.4 ส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญเรื่องของลักษณะทางกายภาพคือภายในหน่วยงานมีความสะอาด การติดต่อประสานงานแต่ละส่วนงานมีความเป็นสัดส่วน ภายในหน่วยงานมีบรรยากาศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโสภิตา รัตนสมโชค (2558) (Armstrong and Kotler, 2009, p. 616) กล่าวไว้ว่า ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) คือ สิ่งที่ถูกค่าสามารถสัมผัสได้จากการเลือกใช้สินค้าและ/หรือบริการขององค์กร เป็นการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่น และมีคุณภาพ เช่น การตกแต่งร้าน รูปแบบของการจัดจานอาหาร การแต่งกายของพนักงานในร้าน การพูดจาต่อลูกค้าการบริการที่รวดเร็ว

2.5 ส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องกระบวนการ คือระเบียบวิธีการและการปฏิบัติในด้านการบริการ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน กระบวนการบริการให้เช่ามีความถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฐานุตรา จันทรเกตุ (2554) กล่าวไว้ว่า กระบวนการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เป็นไปตามกำหนดเวลา อุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี มีความพร้อมในการให้บริการ การบริการมีมาตรฐานเดียวกัน การบริการมีความปลอดภัย

3. ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในระดับมาก ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่รับรอง



สำหรับนักรับบริการ เป็นต้น บุคลากรที่ให้บริการอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการให้บริการ มีความทันสมัย และสะดวกต่อการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศวริศา อารยะรังสี (2556) กล่าวว่าไว้ว่า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ต้องมีคุณลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏต้องแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการ ระบบต้องมีความเป็นเทคโนโลยีสูง โดยที่มีความทันสมัยน่าสนใจพร้อมที่จะใช้งาน

3.2 ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ในระดับมาก ในเรื่องความวางใจว่ามีการตรวจสอบเครื่องจักรกลก่อนส่งมอบ การส่งมอบเครื่องจักรกลตรงตามวันเวลาที่นัดหมายการให้บริการที่ถูกต้องและการติดตามการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกำพล แก้วสมนึก (2552) กล่าวว่าไว้ว่า การตรวจสอบสินค้าก่อนส่งมอบ การติดต่อกลับตามที่ได้นัดหมาย การจัดส่งสินค้าให้ตรงตามวันเวลาที่นัดหมาย สามารถบรรยายการสั่งซื้อ และการจัดส่งสินค้าได้อย่างถูกต้อง มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3.3 ด้านคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการในการให้บริการเข้าเครื่องจักรกล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเบญจฉายา (2559) กล่าวว่าไว้ว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

3.4 ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญในเรื่อง ความเชื่อมั่นในการให้บริการในการให้บริการเข้าเครื่องจักรกลนั้น คือบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเครื่องจักรกล ที่ให้เข้าบุคลากรมีความสุภาพ ให้ความนับถือเป็นมิตร และมีความซื่อสัตย์ภาพพจน์และชื่อเสียงของงานเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญธิดา มาลาภรณ์ (2555) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดการด้านภาพพจน์และชื่อเสียงของธนาคาร ประกอบด้วยพนักงานมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ หน่วยงานมีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ มีความชัดเจนและโปร่งใสในการประสานงาน มีผลกระทบทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

3.5 ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในกรมทางหลวงที่ใช้บริการเข้าเครื่องจักรกล ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความเข้าถึงจิตใจผู้อื่น คือมีความเอาใจใส่และสนใจในระหว่างการให้บริการรับฟังความคิดเห็นสามารถติดต่อประสานงานกับบุคลากรของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการในการให้บริการเข้าเครื่องจักรกลนั้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ กำพล แก้วสมนึก (2552)

กล่าวไว้ว่า ความเอาใจใส่ และสนใจท่านในระหว่างการใช้บริการ พนักงานขายรับฟังความคิดเห็นของท่าน เข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และสามารถติดต่อได้ อย่างสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็น แนวทางสำหรับเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ดังต่อไปนี้

#### ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ดังนั้น เงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ควรใส่ใจในเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น สถานที่จอดรถที่รับรองระหว่างรอใช้บริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในหน่วยงานให้มีความสะอาด มีบรรยากาศที่ดี และเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ให้บริการมีความทันสมัย ใช้งานได้สะดวก นอกจากนี้ ควรมีป้ายแผนที่ วิธีการหรือขั้นตอนการใช้บริการ ติดประกาศไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้เข้ามาใช้บริการเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ดังนั้น เงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง ควรมีมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องจักรกลให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้มีความพร้อมในการใช้งานได้ทันที และมีการติดตามผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะนำปัญหาในการใช้เครื่องจักรกลมาหาวิธีการในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลทำให้การให้เช่าเครื่องจักรกลเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรในปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าเครื่องจักรกลของเงินทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกลกรมทางหลวง เช่น ประสิทธิภาพเครื่องจักร อายุ มาตราฐาน ประเภทการเช่า รูปแบบการเช่า เป็นต้น และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงความต้องการของลูกค้าต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของกรมทางหลวง ในบางตำแหน่งงานเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น ตำแหน่งงานวิศวกรโยธา เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น

3. ควรทดสอบโดยการนำสถิติอื่นมาใช้ในการวิเคราะห์ที่นอกเหนือจากที่ใช้วิเคราะห์ผลในวิจัยนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน เกิดความน่าสนใจและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- บุญธิดา มัลยาภรณ์. (2555). อิทธิพลของการจัดการคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจของลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- กำพล แก้วสมนึก. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท พรซิชั่นทูลส์เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาเฉพาะบุคคล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ศศวริศา อารยะรังสี. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านธนาคารอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
- ฐานุตรา จันทระเกตุ. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการให้บริการรถยนต์โดยสารประจำทางของบริษัท ขนส่ง จำกัด สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- เบญจญา แจ้งเวชฉาย. (2559). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Kotler. (1997. p. 92). (อ้างถึงในโสภิตา รัตนสมโชค. (2558). หน้า 10-14)
- หนึ่งฤทัย คมกฤส. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถจักรยานสาธารณะให้เช่าของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตและการผลิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ