

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ และ ปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ โดยจากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน เช่น รถเก๋ง ยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้เป็นประจำ โตโยต้า (Toyota) วิธีการรู้จักผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด คือ บริษัทประกันภัยแนะนำ การเข้ารับบริการผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา ซ่อมสีตัวถังรถยนต์ จำนวนการใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ครั้งต่อปี) 1-2 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด โดยเฉลี่ยในแต่ละครั้ง 5,001 – 15,000 บาท บริษัทประกันภัยเป็นบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี มากที่สุด และสาเหตุในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด คือ ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ อุณหภูมิรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย อุณหภูมิรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย และบริเวณผู้ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อยตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ของผู้ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด ผู้ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และพนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ

(หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ อู่ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี รองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การตั้งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอู่ซ่อมรถยนต์ ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้าอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องความจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีรองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และอู่ซ่อมรถยนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้นตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

การรับรู้ต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการ

ตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

การรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ อุณหภูมิของรถมีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ รองลงมาคือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย บริเวณผู้ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย และผู้ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการตามลำดับ

การรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ผู้ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด เครื่องมือและอุปกรณ์ของผู้ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ และ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน ตามลำดับ

การรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น รองลงมาคือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ผู้ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ตามลำดับ

การรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า รองลงมาคือ ผู้ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น

พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และบริการต่างๆ ของอู่ซ่อมรถยนต์ ตามลำดับ

การรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้าอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) โดยปัจจัยย่อยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และ อู่ซ่อมรถยนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้นตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของลูกค้า ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความล่าช้า และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แต่งกายไม่สุภาพและไม่เรียบร้อย ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ควรจัดหารถยนต์ไว้ให้บริการระหว่างรอการซ่อม รองลงมาคือ ควรมีสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าประจำบ้าง เช่น บริการซ่อมด่วน หรือ ลัดคิวให้ เป็นต้น และควรจัดพนักงานต้อนรับลูกค้าให้มีจำนวนเพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

คุณภาพการบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความประทับใจ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมยังไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด และ ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

คุณภาพการบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความประทับใจ ด้วยความเชื่อมั่น 99% ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาท ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้วยความเชื่อมั่น 99% และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 5,000 บาท มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99% และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วง
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่อุ่ม
รถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

**การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้
Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก
ตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล**

คุณภาพการบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีความประทับใจ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%
ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความ
พึงพอใจ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์
นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง
กายภาพ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9% ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน
มีความไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วน
บุคคลไม่เกิน 7 คน มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 99.9% ผู้ตอบ
แบบสอบถาม ที่ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยความ
เชื่อมั่น 95% และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัย
ด้านความน่าเชื่อถือ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกประเภท
รถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ในการใช้บริการที่อุ่มรถยนต์ของ
บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์
นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่น
ไว้วางใจ ในการใช้บริการที่อุ่มรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น
99.9% ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัย
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ผลการทดสอบพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวความคิดของคุณภาพการบริการ (Service Quality) อันประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

คุณภาพการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับพิรุณ สันกลกิจ (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของร้านช่างทองแอร์เซอร์วิส ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านรูปลักษณ์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เคนศักดิ์ตระกูล (2553) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุงอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยานของบริษัท อุตสาหกรรมการบิน จำกัด ซึ่งพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ อู่ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิรุณ สันกลกิจ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ร้านมี เอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เคนศักดิ์ตระกูล (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ความรู้ ความชำนาญและทักษะของช่าง

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับ

ความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิรุณ สันกลกิจ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานมีความชำนาญและ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ระยะเวลาในการส่งมอบ/การส่งคืนอากาศยาน พัดดูแลอุปกรณ์ที่ใช้งาน

ปัจจัยด้านการตอบสนอง จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิรุณ สันกลกิจ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแนะนำที่เข้าใจได้ง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การติดต่อประสานงานต่างๆ ของพนักงาน

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิรุณ สันกลกิจ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ร้านมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การรับประกันอากาศยาน พัดดูแลอุปกรณ์

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความประทับใจสูงสุด คือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี โดยคำนวณจากผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง ระดับความคาดหวัง และ ระดับการรับรู้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ พิรุณ สันกลกิจ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ร้านมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีความอ่อนน้อม ถ่อมตน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความประทับใจ และสามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อบัณฑิตด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ บัณฑิตด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ บัณฑิตด้านการตอบสนอง และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านลักษณะทางกายภาพ

ในส่วนของปัจจัยย่อยคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อบัณฑิตย่อยด้าน อยู่ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้าพนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า อยู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า และอยู่ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี ตามลำดับ

นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตย่อยด้านเอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางอยู่ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอยู่ซ่อมรถยนต์ พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อบัณฑิตผู้ช่วยยศจ่าด้าน ผู้ช่วยมรณคดี มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ บริเวณ ผู้ช่วยมรณคดี มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย พนักงานของ ผู้ช่วยมรณคดี มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ของ ผู้ช่วยมรณคดี ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ พนักงานของ ผู้ช่วยมรณคดี มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดรอ ผู้ช่วยมรณคดีเป็นเวลานาน ผู้ช่วยมรณคดี มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว พนักงานของ ผู้ช่วยมรณคดี ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีและ ผู้ช่วยมรณคดี มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ตามลำดับ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางสำหรับบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับผู้รถยนต์อื่น เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการของผู้รถยนต์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้ นอกจากนี้ ในขั้นตอนการออกแบบสอบถามผู้ศึกษาได้คำนึงถึงความโน้มเอียง (Bias) ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงได้แบ่งชุดของคำถามในส่วนของความคาดหวังและการรับรู้ โดยให้แยกออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อให้ไม่ผู้ตอบแบบสอบถามจำข้อมูลเดิมได้อีกด้วย ผู้ศึกษาขอเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาคั้งนี้ ตามองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

จากการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ให้สูงยิ่งขึ้นไปทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรเร่งปรับปรุง บัณฑิตหลักในด้านลักษณะทางกายภาพ เป็นลำดับแรก ซึ่งโดยภาพรวมแล้วผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจ นอกจากนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรปรับปรุงในปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนองตามลำดับ ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจในปัจจัย 2 ด้านนี้อยู่แล้ว แต่ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรยกระดับการรับรู้ของลูกค้าให้สูงยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมลูกค้ายังไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด และยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ อุณหภูมิรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการรองลงมา คือ บริเวณอุโมงค์รถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย และพนักงานของอุโมงค์รถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย ตามลำดับ อาจเนื่องจากบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด เปิดดำเนินการมากกว่า 10 ปี ทำให้รูปแบบอุโมงค์รถยนต์ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือบางส่วนก็ผ่านการใช้งานมานานแล้วอีกด้วย ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ของอุโมงค์ให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น อาทิเช่น เครื่องขัดแห้งหรือการขัดแบบอัตโนมัติ แทนการขัดน้ำ หรือการขัดแบบใช้มือ (Manual) รวมถึงการปรับปรุงความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอุโมงค์รถยนต์ อย่างสม่ำเสมอ เช่น เดิมทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ไม่ได้มีการกำหนดช่วงเวลาและระยะเวลาในการทำความสะอาดอุโมงค์รถยนต์ เพียงแต่ให้พนักงานช่วยกันเก็บกวาดหรือ ทำความสะอาดอุปกรณ์ต่างๆ หลังเวลาเลิกงาน ดังนั้น บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำหนดช่วงเวลาระหว่างวันในการทำความสะอาดภายในอุโมงค์รถยนต์ อย่างเป็นทางการ อาทิเช่น ช่วงเวลา 16.45 -17.00 น. เป็นช่วงเวลาของการทำความสะอาด อีกทั้งการใช้แนวทาง 5 ส. (สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย) จะช่วยให้พนักงานของอุโมงค์รถยนต์ สามารถจัดการเรื่องความสะอาดและความเป็นระเบียบของอุโมงค์รถยนต์ ได้ดีมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำชับเรื่องการแต่งกายของพนักงาน โดยพนักงานของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต้องใส่ชุดฟอร์มของบริษัทตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และควรกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติของทางบริษัทด้วย เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท อีกด้วย

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุโมงค์รถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 5,000 บาท ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานของอุโมงค์รถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย อาจเนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยในด้านดังกล่าวสูงลูกค้าในกลุ่มอื่น ดังนั้น หากทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้น ควรให้ความสำคัญกับเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ให้มีความเรียบร้อยอยู่เสมอ เพราะถือเป็นส่วนหนึ่งของภาพลักษณ์ที่ดีของทางบริษัท ด้วย

และเมื่อจำแนกตาม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการปรับปรุงในปัจจัยย่อย เรื่อง บริเวณอุโมงค์รถยนต์ในด้านการรักษา

ความปลอดภัย โดยการจัดทำป้ายปลอดภัยไว้ก่อน (Safety First) รักษาความสะอาดภายในโรงงานและสำนักงานให้เรียบร้อย อีกทั้งยังจัดสรรพื้นที่รับรองที่เข้ามาติดต่อ พื้นที่ดำเนินงานซ่อม และพื้นที่รับรองซ่อมเสร็จให้เป็นสัดส่วน มีป้ายให้เห็นชัดเจนอีกด้วย

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ แต่ยังคงพบว่า ในปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือบางด้านลูกค้ายังไม่พึงพอใจ ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน และ เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรพิจารณาเพิ่มจำนวนพนักงานในบางตำแหน่ง เช่น ช่างพ่นสี เป็นต้น เพื่อให้มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า และควรมีการออกแบบระบบการให้บริการให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ โดยเฉพาะเครื่องกวสสี เครื่องผสมสี และ ห้องพ่นสี เนื่องจากมีผลต่อการทำงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำหนดและออกแบบช่วงเวลาการซ่อมบำรุงอุปกรณ์สำคัญของทางอู่ซ่อมรถยนต์ให้ชัดเจนด้วย อีกทั้งควรเพิ่มเกณฑ์เรื่องชั่วโมงการใช้งานของอุปกรณ์บางประเภท เช่น เครื่องกวสสี เครื่องผสมสี เป็นต้น ซึ่งเดิมทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จะกำหนดเป็นเพียงช่วงเวลาของการซ่อมเท่านั้น เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือ 6 เดือน เป็นต้น แต่ทาง บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการเพิ่มเกณฑ์ของจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานอุปกรณ์นั้นด้วย เช่น เครื่องกวสสี จะทำการซ่อมบำรุง ทุกๆ 3 เดือน หรือ 400 ชั่วโมงทำงาน หากเกณฑ์ใดถึงก่อน ก็ควรมีการซ่อมบำรุงทันที เป็นต้น

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ ดังนั้น หากทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต้องการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นอีก ควรจัดเตรียม เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ได้รับการบำรุงรักษาเป็นอย่างดี หรือ เป็นเครื่องมือรุ่นใหม่ของทางอู่ซ่อมรถยนต์ ไว้รองรับการให้บริการกับลูกค้าในกลุ่มนี้เป็นพิเศษด้วย

และเมื่อจำแนกตาม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อย เรื่อง เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ ดังนั้น ทาง บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรพิจารณาปรับปรุงและบำรุงรักษา เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7

คน เช่น รถตู้ รถเก๋งสามตอน เป็นต้น เช่น การดูแลรักษาและจัดซื้อบันไดเทียบทำงาน (Stand Rack) เพิ่มเพื่อความพร้อมในการซ่อมบำรุงรถประเภทดังกล่าว ก่อนเครื่องและและอุปกรณ์ของรถยนต์ประเภทอื่นๆ เพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน นี้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมออีกด้วย นอกจากนี้ในการซ่อมบำรุงรถประเภทดังกล่าวยังต้องใช้ช่างฝีมือเฉพาะที่มีประสบการณ์ ทางบริษัทจึงต้องจัดสรรช่างให้ตรงต่อตารางนัดเข้าซ่อมเพื่อความพร้อมและระยษะเวลานัดซ่อมที่ตกลงกับลูกค้าไว้อีกด้วย

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง แต่ยังคงพบว่า ในปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง บางด้านลูกค้ายังไม่พึงพอใจ ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และ อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการให้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยลดขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างคุณค่า (Non-value added process: NVA) ให้น้อยที่สุด โดยทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมและจับเวลาทุกกระบวนการของงานแต่ละประเภทว่ามีกิจกรรมใดบ้าง และใช้เวลาแต่ละกระบวนการนานเท่าใด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผน เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่สร้างคุณค่าให้กระบวนการลง เช่น ระยะเวลาการรอคิวเข้าห้องฟันสี เป็นต้น นอกจากนี้ ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้ทำงานเป็นไปตามวิธีปฏิบัติงานมาตรฐาน (Work Instruction) ของบริษัท ด้วย

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว หรือ พื้นที่ที่ลูกค้าต้องการ แสดงให้เห็นว่า เมื่อลูกค้ากลุ่มนี้ ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในการรับบริการสูง ย่อมเกิดความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูงขึ้น ตามมาด้วย ดังนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการชี้แจง เรื่องระยะเวลาการให้บริการซ่อมแซมชิ้นส่วนต่างๆ ของทางบริษัทด้วย ประกอบกับในช่วงเวลา อาจจะมีรถยนต์เข้ารับบริการกับทางบริษัทมาก ซึ่งทางบริษัทควรชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบในประเด็นดังกล่าวด้วย เพื่อไม่ให้ลูกค้าในกลุ่มนี้เกิดความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการรับบริการสูงเกินไปอีกด้วย

และเมื่อจำแนกตาม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อย เรื่อง อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว อาจจะเนื่องมาจาก มีปริมาณรถยนต์ประเภทนี้ เข้ารับบริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท เป็นจำนวน

มาก ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรับบริการของลูกค้า ดังนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้บริการของกลุ่มลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ก่อนเป็นลำดับแรก เมื่อเปรียบเทียบกับกระบวนการให้บริการของกลุ่มลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล เช่น การสอบถามลูกค้า หรือให้ลูกค้ากลุ่มดังกล่าว แจ้งความประสงค์ในความจำเป็นเมื่อต้องใช้รถยนต์ ทางบริษัทเองสามารถเร่งรัดงาน โดยการเพิ่มจำนวนพนักงานในการซ่อมแซมรถคันนั้นๆ ได้

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรรักษามาตรฐานในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ต่อไป และ ส่งเสริมให้พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น มีการให้บริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า และ ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรเน้นย้ำถึงการเป็นอู่ซ่อมรถยนต์ ที่ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี ต่อไป อีกด้วย

และเมื่อจำแนกตาม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อย เรื่อง พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า อาจจะเนื่องมาจาก งานซ่อมแซมของรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน อาทิเช่น รถตู้ รถเก๋งสามตอน มีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนสูงกว่า รถยนต์ประเภทอื่นๆ ดังนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำชับพนักงานของ อู่ซ่อมรถยนต์ ในการตรวจสอบรถยนต์กลุ่มนี้เป็นพิเศษก่อนมีการส่งมอบ และ ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรมีการอบรมพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ถึงเทคนิคหรือวิธีการตรวจสอบกลุ่มรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน เป็นพิเศษ โดยผ่านการใช้อเอกสารการตรวจสอบคุณภาพก่อนส่งมอบเฉพาะประเภทรถ ที่มีความละเอียดมากขึ้นอีกด้วย

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า แต่ยังคงพบว่า ในปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า บางด้านลูกค้ายังไม่พึงพอใจ คือ อู่ซ่อมรถยนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาท และ กลุ่มลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน อาจเนื่องจาก บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ขาดการสื่อสารและชี้แจงให้ลูกค้าทราบหลังจากที่บริษัทรับเรื่องข้อร้องเรียนและ

ข้อเสนอแนะจากลูกค้าแล้ว ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำหนดวิธีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เช่น หากมีข้อร้องเรียน หรือ ข้อเสนอแนะเกิดขึ้น บริษัทควรทำการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา และรีบดำเนินการแก้ไขทันที แต่หากเป็นปัญหาระยะยาว เช่น ลูกค้าต้องการให้บริษัทเปลี่ยนเครื่องมือให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น หรือ ต้องการให้ปรับทัศนียภาพของอู่ซ่อมรถยนต์ ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าว ต้องใช้ทั้งทรัพยากรระยะเวลาและงบประมาณมาก ดังนั้นทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรนำเรื่องดังกล่าว เข้าที่ประชุมประจำเดือน เพื่อวางแผนระยะยาวในการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป และหลังจากที่บริษัท มีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าแล้ว บริษัทควรมีการชี้แจงผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ ของทางบริษัทด้วย

จากผลการศึกษา เมื่อจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาท ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ดังนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำชับพนักงานรับรถยนต์หรือพนักงานประเมินค่าเสียหายรถยนต์ของทางบริษัท ให้สอบถามความต้องการในการรับบริการของลูกค้ากลุ่มนี้ ละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น หากมีรอยเฉี่ยวชนที่กันชน พนักงานรับรถยนต์ ควรสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าลูกค้ามีความต้องการทำสีรถยนต์เฉพาะจุด หรือ ต้องการทำสีทั้งชิ้น เป็นต้น เพื่อการตอบสนองการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นของทางบริษัทด้วย

และเมื่อจำแนกตาม ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล ไม่พึงพอใจในปัจจัยย่อย เรื่อง พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่า ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด อาจยังไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนี้ เนื่องจากรถประเภทนี้เป็นรถใช้งาน ทำให้กลุ่มลูกค้านี้อาจมีความต้องการในเรื่องระยะเวลาซ่อมที่สั้นลง เป็นต้น ดังนั้น ทางบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ควรกำชับ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้สอบถามลูกค้าในกลุ่มดังกล่าวเพิ่มเติมในความต้องการ ก่อนเข้ารับบริการให้ละเอียดมากยิ่งขึ้นอีกด้วย