

แบบขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัย เพื่อใช้สำหรับการเสนอขอจบการศึกษา
ระดับบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่ 22 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

ชื่อ - นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว) อ.อภินันท์ วัฒนศิริ รหัสประจำตัว 588.53120114.
นักศึกษา หลักสูตรมหาบัณฑิต หลักสูตรดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชา นิเทศการกิจ
ศึกษาที่ มหาวิทยาลัย ศูนย์ วไลยอลงกรณ์
เป็นนักศึกษา ภาคปกติ ภาคพิเศษ เข้าศึกษาภาคการศึกษาที่ 2-38 ปีการศึกษา 2558
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 66 หมู่ 14 ตำบล คลองเตย อำเภอ คลองเตย จังหวัด ปทุมธานี
รหัสไปรษณีย์ 12120 โทรศัพท์ 0813832225 แฟกซ์ - อีเมล -
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 0813832225

มีความประสงค์ขอเสนอส่ง บทความวิทยานิพนธ์ บทความการค้นคว้าอิสระ ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่

ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

ชื่อเรื่องบทความ.....

ภาษาอังกฤษ.....

ชื่อวารสาร.....

อยู่ในฐานข้อมูล TCI Scopus ISI อื่นๆ โปรดระบุ..... ระดับนานาชาติ ระดับชาติ

เป็นวารสารของประเทศ..... ปีที่..... ฉบับที่..... หน้า.....

นำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการที่มีรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ (Proceedings) (เป็นรวมเล่มบทความฉบับเต็มไม่ใช่บทคัดย่อ)

ชื่อเรื่องบทความ ปัจจัยคุณภาพการบริการและค่าน้ำที่รับรู้ของลูกค้าของ บริษัท อี.ซี. เอ. จำกัด
เครื่องปรับอากาศในเขตวิเศษ ปทุมธานี

ภาษาอังกฤษ Factors service quality and perceived value affecting reuse of
heavy industrial Machinery tenants in Pathum thani province.

ชื่องานประชุมทางวิชาการ..... การประชุมวิชาการ ระดับชาติ " ภาววิญญูชน "

วัน/เดือน/ปี ที่จัดประชุม 15-16/12/63 หน่วยงานที่จัดประชุม ศูนย์ประชุมมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สถานที่ประชุม หอประชุม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ประเทศ ไทย

เป็นการประชุมทางวิชาการ ระดับนานาชาติ ระดับชาติ อื่นๆ.....

การนำเสนอ แบบบรรยาย (Oral Presentation) แบบโปสเตอร์ (Poster Presentation)

การเผยแพร่ในรูปแบบอื่นๆ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ได้ดำเนินการตามข้อความข้างต้นแล้ว และได้แนบหลักฐานการเผยแพร่ที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ..... อ.อภินันท์ วัฒนศิริ
(..... นางอภินันท์ วัฒนศิริ.....)
วันที่ 22 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

คำรับรอง

ขอรับรองว่า (นาย/นาง/นางสาว)..... อภิษา บุรจิรภัทร์.....
 ได้เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ตามรายละเอียดที่ระบุข้างต้นเรียบร้อยแล้ว และได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว
 เห็นสมควรเสนอขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัยได้

ลงชื่อ..... <u>[Signature]</u> (..... <u>ผศ.ดร. ชาคริต ศรีทอง</u>) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ วันที่..... เดือน <u>มี.ค.</u> 25 <u>64</u>	ลงชื่อ..... <u>[Signature]</u> (..... <u>ผศ.ดร. ชาคริต ศรีทอง</u>) ประธานคณะกรรมการประจำหลักสูตร วันที่..... เดือน <u>30 มี.ค.</u> 25 <u>64</u>
---	--

ให้นักศึกษาแนบเอกสารตามประเภทการเผยแพร่บทความวิจัยให้ครบถ้วน แล้วนำเอกสารส่งที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประเภทตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ. 11)
2. แบบตอบรับการลงวารสาร (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด).
3. สำเนาปกใน - ปกนอกวารสาร (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. เล่มวารสารฉบับจริง

<input type="checkbox"/>	ครบ
<input type="checkbox"/>	ไม่ครบ

ประเภทนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มรว.บ.11)
2. แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
3. สำเนาปกใน - ปกนอก (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. ใบประกาศนียบัตรหรือเอกสารที่แสดงถึงการนำเสนอผลงาน (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
7. เล่มเสนอผลงานที่ได้นำเสนอ (Proceedings)

<input checked="" type="checkbox"/>	ครบ
<input type="checkbox"/>	ไม่ครบ

CD

ตรวจสอบเอกสาร..... ผศ.ป.โก 6 นก......
1. มรป.ประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏภูเก็ต 15-16 ธ.ค. 63 ณ มรภ.พหุวิทยาเขตภูเก็ต > 0.20

ลงชื่อ..... [Signature]..... ผู้ตรวจสอบ วันที่..... เดือน 1 พ.ย. 2564..... พ.ศ.....
 (..... นางสาวธิดา โยธากุล.....)

ลงชื่อ..... <u>[Signature]</u> (..... <u>ผศ.ดร. ดนุชา สลิวงค์</u>) (รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย) วันที่..... เดือน <u>6</u> พ.ค. 25 <u>64</u>	ลงชื่อ..... <u>[Signature]</u> (..... <u>รศ.ดร. กิ่งตฤทัย คลิ่งพหล</u>) (คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย) วันที่..... เดือน <u>1-1</u> พ.ย. 25 <u>64</u>
---	---



การประชุมวิชาการระดับชาติ“ราชภัฏกรุงเก่า” ประจำปี พ.ศ. 2563 (ARUCON2020)
วันที่ 15 - 16 ธันวาคม พ.ศ. 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ตอบรับบทความวิจัย

เรียน คุณอภิชา บวรจิรภัทร์ และคุณชาคริต ศรีทอง

ตามที่ท่านได้เสนอบทความวิจัย เรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี” เพื่อพิจารณานำเสนอและตีพิมพ์ในการประชุมวิชาการระดับชาติ “ราชภัฏกรุงเก่า” ประจำปี พ.ศ. 2563 นั้น

คณะกรรมการจัดการประชุมฯ ได้พิจารณาและมีมติตอบรับการนำเสนอและตีพิมพ์บทความวิจัยของท่าน ในการประชุมวิชาการระดับชาติ“ราชภัฏกรุงเก่า” ประจำปี พ.ศ. 2563 วันที่ 15 – 16 ธันวาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตกัลยา มฤครัฐอินแปลง)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทรศัพท์/โทรสาร 035-276577

E-mail: arucon@aru.ac.th

Website: <https://www.aru.ac.th/arucon/>



RANGSIT UNIVERSITY
มหาวิทยาลัยรังสิต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เกียรติบัตรนี้มอบไว้เพื่อแสดงว่า

อภิชา บวรจิรภัทร์ และ ชาศริต ศรีทอง

ได้นำเสนอผลงานวิจัย ภาคโปสเตอร์

เรื่อง “ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี”

ในการประชุมวิชาการระดับชาติ “ราชภัฏกรุงเก่า” ครั้งที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๓

วันที่ ๑๕ - ๑๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูลิทธิ์ ประดับเพชร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

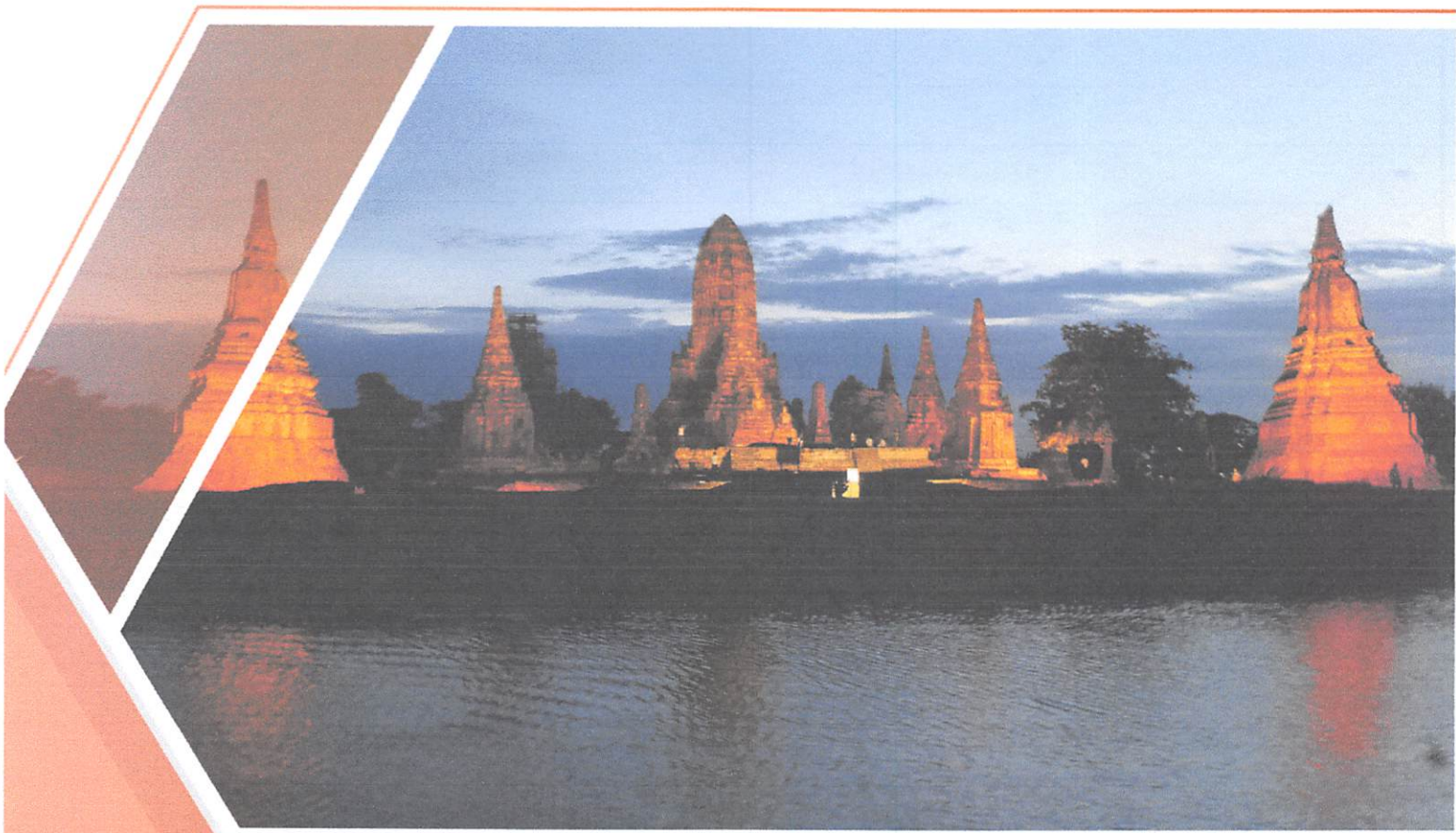


ARUCON2020

Proceedings | ภาคโปสเตอร์

การประชุมวิชาการระดับชาติ “ราชภัฏกรุงเก่า”

ประจำปี พ.ศ.2563



15 - 16 ธันวาคม 2563
ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

การนำเสนอผลงาน ภาคโปสเตอร์ (Poster Presentation)

ลำดับที่	รหัสบทความ	สาขาวิทยาการจัดการและบริหารธุรกิจ (MB)	หน้า
1	MB303	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าห้องพักเอกชนของนักศึกษาในจังหวัดเพชรบูรณ์ <i>สโรชา ประทุม และ กฤษติญา มุลศรี</i>	170
2	MB304	อิทธิพลของความไว้วางใจและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคในจังหวัดเพชรบูรณ์ <i>อรรถัย เพชรบูรณ์นิน กฤษติญา มุลศรี และ อิตินันท์ ชาญโกศล</i>	177
3	MB307	ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี <i>อภิชา บวรจิรภัทร์ และ ชาศริต ศรีทอง</i>	184
4	MB308	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าอาหรับของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร <i>ศุภวรรณ ไวยศิลป์ และ กิติมา ทามาลี</i>	191
5	MB317	แนวทางการดำเนินชีวิตของนักศึกษาที่ทำงานพิเศษประเภทเสี่ยงในเวลากลางคืน <i>นิตินา สุวรรณโกมล ทิพย์สุนนท์ จงรักษ์ และ ณัฐพันธ์ มีมุข</i>	198
6	MB322	การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้เงินสกุลดิจิทัล (บิทคอยน์) ในประเทศไทย <i>ภาคพล สุนทรโรจน์ และ จักรพันธ์ สาทมณี</i>	206
7	MB333	พฤติกรรมกำจัดขยะมูลฝอยที่ส่งผลต่อสิ่งแวดล้อมของประชากรในอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี <i>สุวรรณณี หงษ์วิจิตร และ กฤษณ หงษ์วิจิตร</i>	213
8	MB335	พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของผู้สูงอายุ ในจังหวัดปทุมธานี <i>เสาวคลธ์ ศรีสุข รัชชานนท์ พยัคมาก และ รัตนา สีดี</i>	221
9	MB337	การวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและผลตอบแทนการปลูกข้าวนาแปลงใหญ่ และนาแปลงย่อย จังหวัดชัยนาท <i>ศิริมา แก้วเกิด และ ประจักษ์ พิทขาว</i>	228



ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักร อุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี

Factors service quality and perceived value affecting reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani province

อภิชา บวรจิรภัทร์¹และ ชาคริต ศรีทอง²

¹สาขาบริหารธุรกิจคณะวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

²อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

¹Email: ice_burn_ice@hotmail.com; ²Email: charcrit.sritong@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพของปัจจุบันของคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้และการกลับมาใช้ซ้ำในเขต จังหวัด ปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขต จังหวัด ปทุมธานี ในการวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกำหนดการศึกษาผ่านข้อมูลด้านความคิดเห็นของนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิ และจากบุคลากรของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี จำนวน 5 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 385 ฉบับ ประชากรของกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากผู้วิจัย ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณแบบของคอคเร้น สุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ซ้ำ ซึ่งได้ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบหลักที่ประสบปัญหาที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการและปัจจัยคุณค่าที่รับรู้

2. ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี มีตัวแปรพยากรณ์ได้แก่ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.384$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.346$) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = 0.166$) ปัจจัยด้านทำให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\beta = 0.074$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ พบว่า ด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.565$) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณค่าทางด้านอารมณ์ ($\beta = 0.367$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, คุณค่าที่รับรู้, การกลับมาใช้ซ้ำ, เครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the current state of service quality and perceived value of users and their reuse in Pathum Thani Province 2) to study the factors of service quality and perceived value at Affecting the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani Province, this research uses a methodology of integrating qualitative research methods, obtained data from interviews from personnel of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani Province. The demographic quantitative research of 5 people was the tenants of heavy industrial machinery in Pathum Thani Province, totaling 385 people without knowing the exact amount of sample. The data obtained from the questionnaire which have the factors of the quality of service and perceived value of users and their reuse were

analyzed using a ready-made computer program. The statistics used for data analysis were frequency and percentage values. Mean and standard deviation and multiple regression analysis

The research results showed that

1. The main issue that are the problem in their reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani are the factors of the service quality and perceived value of users.
2. The quality of service which affects the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani Province, there are predictive parameters: In terms of understanding and understanding of customers, there was the highest relationship ($\beta = 0.384$), followed by reliability factor ($\beta = 0.346$), customer response factor ($\beta = 0.166$), customer confidence factor ($\beta = 0.074$) was related to the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani Province. Statistically significant at the next .05 level, respectively. Analysis results the perceived value factor found that the perceived value of quality the most correlated factors ($\beta = 0.565$) followed by the emotional value factor ($\beta = 0.367$) correlated with the reuse of heavy industrial machinery tenants in Pathum Thani Province. Was statistically significant at the .05 level, respectively.

Keywords: service quality, perceived value, recycling, heavy industrial machinery

1. บทนำ

สถานการณ์ของธุรกิจการก่อสร้างขยายตัวเป็นส่วนหนึ่งในการชี้วัดการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย [1] สมัยก่อนวิทยาการต่างๆยังไม่ก้าวหน้า การก่อสร้างต้องใช้แรงงานคน เป็นหลัก ทำให้งานบางอย่างยาก ต้องใช้ระยะเวลาในการก่อสร้างนาน ความประณีตไม่สม่ำเสมอ มีความปลอดภัยต่ำ ต่อมาเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้น การก่อสร้างในปัจจุบันได้นำเครื่องทุ่นแรง หรือเครื่องจักรกลต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการก่อสร้างเป็นจำนวนมาก นับวัน เครื่องจักรกล ยิ่งมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะทำงานได้มาตรฐานตรงตามข้อกำหนดการก่อสร้าง มีความปลอดภัยมากขึ้น ลดค่าใช้จ่ายค่าแรงคนงาน และลดเวลาการทำงาน ทำให้การก่อสร้างเสร็จตาม เวลาที่กำหนด เครื่องจักรกลในงานก่อสร้างที่ใช้กันมากในปัจจุบันนี้ได้แก่ รถเครน ซึ่งได้มีผู้ประกอบการ รถเครนให้เช่า เป็นจำนวนมากในแต่ละจังหวัด การประกอบธุรกิจรถเครนให้เช่า ถือว่าเป็นธุรกิจที่ ต้องใช้เงินลงทุนมากแต่ถือว่าได้ผลตอบแทนสูงพอสมควร เมื่อเทียบกับการลงทุนเพราะในช่วงหลายปี ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันนี้ [2]

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี โดยคุณภาพการบริการลูกค้าหลักๆเช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า [3] และ คุณค่าที่รับรู้ คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ คุณค่าทางด้านอารมณ์ [4] ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า และอยากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำ โดย

คำนึงถึง ความไวเนื้อเชื้อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อของลูกค้าของลูกค้าที่มีต่อเรา อันจะนำไปสู่การกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน [4]

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพของปัจจุบันของคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ของผู้ใช้และการกลับมาใช้ซ้ำในเขต จังหวัด ปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขต จังหวัด ปทุมธานี

3. ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบุคลากรและมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี

3.1 ขอบเขตด้านประชากร สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) คือ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์จากบุคลากรของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ด้วยข้อคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 5 คน เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ของบุคลากรของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจ ด้วยแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้น และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยการทบทวนเอกสารจาก เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี เพื่อกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการเป็นคำถาม ปลายเปิดที่มีความสำคัญพร้อมกับลักษณะของคำถามที่มีความยืดหยุ่น และพร้อมที่จะมีการปรับเปลี่ยนคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละ สถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือมีสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

เชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านตัวแปรของการวิจัยไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1) ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่- ความเป็นรูปธรรมของการบริการ- ความน่าเชื่อถือ- การตอบสนองลูกค้า- การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า- การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

1.1 คุณค่าที่รับรู้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ - คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา- คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ - คุณค่าทางด้านอารมณ์

2) ตัวแปรตาม คือ การกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานีแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่- ความไว้วางใจ- ความพึงพอใจ- การบอกต่อ

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี นั้นผู้วิจัยได้ จำแนกไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. เชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ไม่

ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงใช้สูตร [5] $n = \frac{z^2}{4e^2}$ ดังนั้นจึงได้

จำนวน n คือ 385 คน

2. เชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) วิธีการเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นได้มาจากการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เจ้าของกิจการโรงงาน 1 คน ผู้จัดการฝ่าย 1 คน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล 1 คน และผู้ใช้บริการจริง อีก 2 คน รวมแล้วเป็นจำนวน 5 คน เป็นการสัมภาษณ์ถึงสภาพทั่วไปของปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี เพื่อกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นคำถามปลายเปิด ที่มีความสำคัญพร้อมกับลักษณะของคำถามที่มีความยืดหยุ่น และพร้อมที่จะมี

การปรับเปลี่ยนคำถามให้มีความสอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์ในแต่ละ สถานการณ์ที่มีเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านระยะเวลา ศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน 2562 ถึง ตุลาคม 2563

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ในครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้มีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ทำให้เกิดความชัดเจนเชิงทฤษฎี ดังนั้นในส่วนแรกผู้วิจัยเริ่มจากการทบทวน เอกสาร ตำราวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ทั้งในและต่างประเทศ ในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี เพื่อนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

ส่วนที่ 2 การพัฒนาแบบสัมภาษณ์จากกรอบแนวความคิด นิยามศัพท์ และปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพให้มีความถูกต้องและชัดเจน

ส่วนที่ 3 ทำการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างการสัมภาษณ์ แบบเฉพาะเจาะจง เป็นการที่ผู้ศึกษาใช้วิจารณ์ญาณของตนเองว่าจะเลือกใคร โดยที่ผู้ศึกษาคิดว่าน่าจะเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ซึ่งผู้ศึกษาเลือกกลุ่มประชากรที่ศึกษา จำนวน 5 คน จะนำไปจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะนำไปจัดทำเครื่องมือแบบสอบถามตามองค์ประกอบของโครงสร้างตัวแปรสังเกตได้

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ กลุ่มตัวอย่างของบุคคลทั่วไปในเขตปทุมธานี ที่เคยเช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามแบบปิดหรือปลายปิด (Close-ended question) เป็นคำถามที่ผู้วิจัยได้ตั้งแล้วมีคำตอบให้เลือกตอบคำถามให้เลือกตอบ เป็นคำถามที่สั้นและง่ายที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้แล้วมีคำตอบ (Choice) ให้เลือกตอบแต่ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ไว้แล้วเพื่อให้ข้อมูลมีความละเอียดและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หลักเกณฑ์การเลือกพนักงานที่ให้ข้อมูล ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศ อายุ ประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการ ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ความน่าเชื่อถือ 3. การตอบสนองลูกค้า 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณค่าที่รับรู้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา 2. คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ 3. คุณค่าทางด้านอารมณ์

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความไวเนื้อเชื้อใจ 2. ความพึงพอใจ 3. การบอกต่อ

ขั้นตอนที่ 3 นำตัวแปรที่ได้จากการจัดกลุ่มตัวแปร มาสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ และทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างวิจัย ดังนั้นตรวจสอบคุณภาพ ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95 ซึ่งนับว่ามีคุณภาพสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วมาทดสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัยโดยการทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา (index of item objective Congruence: IOC) และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ตัวอย่าง และหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbachs, alpha Coefficient) และนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยโดยกลุ่มประชากรที่ใช้ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจำนวน 385 คน [5]

แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ หรือตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย น้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย น้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย ปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย มาก
- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย มากที่สุด

เพื่อใช้วัดข้อมูลปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี

ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละระดับในการอภิปรายผลได้มาจากสูตรการ คำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

การวิเคราะห์ระดับความสำคัญโดยกำหนดเกณฑ์การใช้น้ำหนักแปลความหมายของข้อมูลดังนี้ ใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้สูตรเบส (Best, 1981 อ้างถึงใน บรรเทิง ศรีอาจ ,2558)

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การศึกษาในครั้งนี้แบ่งจำนวนชั้นระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อยปานกลาง มาก และมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน ต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ผลการแบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี น้อยที่สุด

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีของ (ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภรณ์กุลลีลาศรีศิริ (2556)ผู้วิจัยใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ หรือตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคิดเห็นการเลือกใช้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ น้อยที่สุด
 - 2 คะแนน หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ น้อย
 - 3 คะแนน หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ ปานกลาง
 - 4 คะแนน หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ มาก
 - 5 คะแนน หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ มากที่สุด
- แบ่งคะแนนเพื่อแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยของระดับการกลับมาใช้ซ้ำ คือ

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับการกลับมาใช้ซ้ำ น้อยที่สุด

5. ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขต จังหวัดปทุมธานี

5.1 สรุปสภาพทั่วไปของปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขต จังหวัดปทุมธานี จากการค้นคว้าหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เอกสารสิ่งพิมพ์ วารสารงานวิจัย พบว่าสภาพทั่วไปในปัจจุบันนี้มีปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า และคุณค่าที่รับรู้ คือ 1) คุณค่าที่รับรู้ด้านราคา 2) คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ 3) คุณค่าทางด้านอารมณ์ ซึ่งจะทำให้ตลาดมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

5.2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัว ดังนี้ 1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ 3. ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า 4. ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5. ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรพยากรณ์เหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรปัจจัยคุณภาพการบริการ โดยรวม คิดเป็นร้อยละ 80.9 ($R^2 = 0.807$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 321.596$, $Sig = .000^*$)

ซึ่งว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.384$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta =$

0.346) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า ($\beta = 0.166$) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\beta = 0.074$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถัดลงมาตามลำดับ ส่วนคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ($\beta = 0.042$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นสรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานีได้ดังนี้ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า 2) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ 3) ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า 4) ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ตามลำดับ

5.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุระหว่างปัจจัยคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี 1) ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา 2) คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ 3) ปัจจัยด้านคุณค่าทางด้านอารมณ์ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ว่า ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี มีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 3) ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรพยากรณ์เหล่านี้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุมีขนาดไม่เกิน 20 กิโลกรัม ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 79.40 ($R^2 = 0.793$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 489.901$, $Sig = .000^*$)

ซึ่งว่า ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ ด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์สูงสุด ($\beta = 0.565$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณค่าทางด้านอารมณ์ ($\beta = 0.367$) มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา ไม่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ($\beta = 0.007$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นสรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา 2) ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ ตามลำดับ

6. อภิปรายผล

ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้เลือกใช้บริการเช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ผู้เลือกใช้บริการเช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี คิดว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือมีส่วนช่วยการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับวรรณิก เต็งวงษ์วัฒน์ (2558) [6] ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคาภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร การวิจัยในครั้งนี้ผลของการวิจัย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจและ ด้านการตระหนักถึงราคา มีเกณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร ผลได้พบว่า สถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับกาญจน์สิธา โฆสิตธัญญสิทธิ์ (2559) [7] ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เป็นปัจจัยด้านการ บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการและ ด้านพนักงานที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการบริการซึ่งสอดคล้องสุวรรณา เพียรมานะ (2561) [8] ได้ศึกษาอิทธิพลของ ความพึงพอใจ ความไว้วางใจคุณภาพการ บริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK การวิจัยนี้ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ตามด้วยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด สำหรับความไว้วางใจที่มีต่อร้าน JSK ลูกค้ามีระดับความไว้วางใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงคุณภาพการ บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มี คุณภาพในระดับมากที่สุด ตามด้วย ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการบอกต่อ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า มีอิทธิพลต่อการบอกต่อของ ลูกค้าร้าน JSK

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05สอดคล้องกับ Soleimani AG, and Einolahzadeh H,(2018) [9] ได้ศึกษาคุณภาพการบริการตามความตั้งใจที่จะกลับมาซื้อซ้ำ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพนำไปสู่ความตั้งใจที่จะกลับมายังปลายทางด้วยความพึงพอใจและภาพลักษณ์ของจุดหมายปลายทาง นอกจากนี้คุณภาพบริการมีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและมีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและคำพูดจากปากต่อปาก ความหมายเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ของผลลัพธ์เหล่านี้ถูกกล่าวถึงสอดคล้องกับ Rahim, A. Ganiyu (2016) [10] ได้ศึกษาการอยู่รอดในระยะยาวและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสายการบินนั้นเชื่อมโยงกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการสายการบินและความสามารถในการสร้างความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว จากการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารและจากการขยายความภักดีต่อสายการบิน ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยเสริมในการสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน ดังนั้นเราจึงแนะนำให้ผู้ประกอบการสายการบินพัฒนาและใช้กลยุทธ์การบริการเชิงตลาดเพื่อระบุความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้บริการได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการสายการบินควรวัดคุณภาพการบริการเป็นประจำเพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขาจะรักษาความคาดหวังของผู้โดยสารและพิจารณาปรับแต่งผลิตภัณฑ์และบริการของพวกเขา (เท่าที่จำเป็น) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับธุรกิจของผู้ให้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ในการพิจารณาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขต จังหวัดปทุมธานี มีดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่าสรุปสภาพทั่วไปของการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี 1) ความไว้วางใจ (ใจ 2) ความพึงพอใจ 3) การบอกต่อ พบว่า การกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี นั้นต้องมีปัจจัยด้านความไว้วางใจใจเพราะ จากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 5 คน มีความคิดเห็นไปทางเดียวกัน คือความไว้วางใจนั้นทางบริษัทต้องทำงานให้ลูกค้าเชื่อใจโดยการให้บริการด้วยความซื่อตรง ตรงไปตรงมา และจริงจังดำเนินงานธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตโดยเฉพาะความปลอดภัยขณะทำงาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจ มีความคิดเห็นไปทางเดียวกัน คือ ความพึงพอใจนั้นอาจจะตอบยากนิดนึงแต่ทางบริษัทจะดูแลผลที่ออกมา

คือการตอบรับในด้านต่างจากการกลับมาใช้ซ้ำและจากแบบสอบถามในเรื่องการให้บริการของพนักงานบริษัทและมีการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานตอบคำถามได้ถูกต้องและมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาปัจจัยด้านการบอกต่อ มีความคิดเห็นไปทางเดียวกัน คือการบอกต่ออันส่วนใหญ่จะมีการแนะนำครอบครัว มิตรสหาย เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ให้ใช้บริการจากบริษัท จะแนะนำให้เพื่อนและคนที่ใช้บริการประจำแต่ถ้ามีข้อผิดพลาดตรงไหนพูดในแง่ลบยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ซึ่งปัจจัยใน 3 ด้านนี้จะทำให้มีการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานีต่อไป ซึ่งปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี ทั้ง 5 คน จาก การสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และ ใช้คำถามปลายเปิด มีประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการและคุณค่าที่รับรู้ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนักในเขตจังหวัดปทุมธานี

2. ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยในการกลับมาใช้บริการซ้ำคือ ปัจจัยด้าน คุณค่าที่รับรู้ ที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้าน คุณค่าที่รับรู้ มีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ปัจจัยด้าน คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ ปัจจัยด้านคุณค่าทางด้านอารมณ์ ส่วน ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้ด้านราคาไม่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้นักวิจัยเฉพาะผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ในเขต จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น ดังนั้น ควรมีการกระจายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรอื่นๆ ด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แตกต่าง และมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจังหวัดอื่นๆ ด้วย เช่น การสัมภาษณ์ผู้บริโภค ในจังหวัดอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน บริษัท ผู้เช่าเครื่องจักรอุตสาหกรรมหนัก ต่อไปในอนาคต

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อเป็นข้อมูลในการนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8. เอกสารอ้างอิง

- [1] อินนิวส์. (2559) ธุรกิจรถเครนปีหน้าโตนโยบายรัฐลงทุนหนุน. สืบค้นจาก <https://www.sanook.com/money/445161/> / เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2562 สมาคมผู้ประกอบการรถเครน. www.pccrane.org สืบค้นเมื่อ (3/4/63)

- [2] จตุพร เพียรสุภาพ, ชัชชัย สุจริต, และ ภาศิริ เขตปิยรัตน์, (2019). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของ บริษัท อี เอช แอล เครน. การประชุมระดับชาติ ด้านบริการธุรกิจ ครั้งที่ 6 .
- [3] บุญญา แจงเวชฉาย (2561) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร <http://dSPACE.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2844>
- [4] นवलอนงค์ ผานัด (2558). โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ และคุณค่าที่รับรู้ที่มีต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [5] อุไรรัตน์ มากไมตรี (2558) อิทธิพลของสื่อออนไลน์ที่มีผลต่อผู้บริโภค กรณีศึกษา ธุรกิจ เบเกอรี่ใน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ การสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- [6] วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ (2558). คุณภาพการให้บริการ การตระหนักถึงราคา ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการบอกต่อที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของ
- [7] กาญจน์สิตา ไชยสิทธิ์ (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้ให้บริการโลจิสติกส์ ในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- [8] สุวรรณ เพียรมานะ (2561). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK
- [9] Soleimani AG, and Einolahzadeh H (2018). The mediating effect of leader-member exchange in relationship with emotional intelligence, job satisfaction and turnover intention
- [10] Rahim, A. Ganiyu (2016). Perceived Service Quality and Customer Loyalty: The Mediating Effect of Passenger Satisfaction in the Nigerian Airline Industry