

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ และประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	228	62.5
หญิง	137	37.5
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.5 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 37.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	19	5.2
21 – 30 ปี	54	14.8
31 – 40 ปี	129	35.3
41 – 50 ปี	102	27.9
50 ปี ขึ้นไป	61	16.8
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ อายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.9 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 16.8

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	144	39.5
สมรส	212	58.0
อื่นๆ	9	2.5
รวม	365	100.0

อื่นๆ ได้แก่ หม้าย (5 ราย) ไม่ระบุ (4 ราย)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.0 รองลงมาคือ สถานภาพโสด ร้อยละ 39.5 และสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	76	20.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	65	17.8
ปวส.หรืออนุปริญญา	35	9.6
ปริญญาตรี	133	36.4
สูงกว่าปริญญาตรี	56	15.4
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 20.8 และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 17.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.1
ข้าราชการ	65	17.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	71	19.5
พนักงานบริษัทเอกชน	69	18.9
ธุรกิจส่วนตัว	131	35.9
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	15	4.1
อื่นๆ	10	2.7
รวม	365	100.0

อื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุ (5 ราย)ว่างงาน (3 ราย) และ ไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.5 และเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	5	1.4
10,000 - 20,000 บาท	10	2.7
20,001 - 30,000 บาท	29	7.9
30,001 - 40,000 บาท	93	25.5
40,000 บาทขึ้นไป	228	62.5
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 40,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 62.5 รองลงมาคือ 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 25.5 และ 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 7.9

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รถกระบะ	159	43.6
รถเก๋ง	122	33.4
รถตู้	67	18.4
รถบรรทุก หรือ รถ 6 ล้อ	17	4.6
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล เป็นรถกระบะ ร้อยละ 43.6 รองลงมาคือ รถเก๋ง ร้อยละ 33.4 และรถตู้ ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครัว

จำนวนรถยนต์ส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 คัน	19	5.2
2 คัน	105	28.8
3 คัน	125	34.2
มากกว่า 3 คัน	116	31.8
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครัว 3 คัน ร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ มากกว่า 3 คัน ร้อยละ 31.8 และ 2 คัน ร้อยละ 28.8

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์

แหล่งรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง	100	27.4
ครอบครัวหรือญาติแนะนำ	227	62.2
เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ	168	46.0
จากสื่อโฆษณาต่างๆ	47	12.9
ร้านจำหน่ายยางรถยนต์อื่นแนะนำ	14	3.8
ศูนย์รถยนต์แนะนำ	36	9.9
อื่นๆ	6	1.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของ/ผู้จัดการบริษัท (3 ราย) และ ไม่ระบุ (3 ราย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จากครอบครัวหรือญาติแนะนำ ร้อยละ 62.2 รองลงมาคือ เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 46.0 และ รู้จักด้วยตัวเอง / เจอหน้าร้านเอง ร้อยละ 27.4

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์

ประเภทการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนยาง	285	78.1
เปลี่ยนล้อแม็กซ์	123	33.7
ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ	254	69.6
สลัดยาง	188	51.5
ปะยาง	108	29.6
ซ่อมช่วงล่าง	162	44.4
อื่นๆ	10	2.7

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ตรวจสภาพรถ (7 ราย) และไม่ระบุ (3 ราย)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ คือ เปลี่ยนยาง ร้อยละ 78.1 รองลงมาคือ ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ ร้อยละ 69.6 และ สลัดยาง ร้อยละ 51.5

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	6	1.6
ปีละ 1 ครั้ง	27	7.4
ปีละ 2 ครั้ง	61	16.7
ปีละ 3 ครั้ง	147	40.3
มากกว่าปีละ 3 ครั้ง	124	34.0
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ปีละ 3 ครั้ง ร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ มากกว่าปีละ 3 ครั้ง ร้อยละ 34.0 และปีละ 2 ครั้ง ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	35	9.6
1,001 – 10,000 บาท	126	34.5
10,001 – 20,000 บาท	112	30.7
20,001 – 30,000 บาท	55	15.1
30,001 – 40,000 บาท	27	7.4
มากกว่า 40,000 บาท	10	2.7
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.7 และ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 15.1

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อยางรถยนต์ที่ใช้

ยี่ห้อยางรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่นิยมยี่ห้อใดเป็นพิเศษ	11	3.0
Dunlop	152	41.6
Michelin	53	14.5
Bridgestone	68	18.6
Goodyear	11	3.0
Thunderer	39	10.8
Marshal	8	2.2
Toyo	5	1.4
อื่นๆ	18	4.9
รวม	365	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ YOKOHAMA (8 ราย) AURORA (6 ราย) และ NEUTON (4 ราย)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ยี่ห้อยางรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ คือ Dunlop ร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ Bridgestone ร้อยละ 18.6 และ Michelin ร้อยละ 14.5

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ประเภทยางรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ยาง comfort	114	31.2
ยาง sport	54	14.8
ยางบรรทุก	117	32.1
ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ	80	21.9
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประเภทยางรถยนต์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ คือ ยางบรรทุก ร้อยละ 32.1 รองลงมาคือ ยาง comfort ร้อยละ 31.2 และยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ ร้อยละ 21.9

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	136	37.3
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	175	47.9
วันหยุดนักขัตฤกษ์	54	14.8
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ คือ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ ร้อยละ 47.9 รองลงมาคือ วันจันทร์-วันศุกร์ ร้อยละ 37.3 และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 14.8

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่น่ารถยนต์เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาที่นำรถยนต์เข้ามาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
08.00 -12.00 น.	107	29.3
12.01-17.00 น.	196	53.7
17.01-22.00 น.	62	17.0
รวม	365	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ช่วงเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำรถยนต์เข้ามาใช้บริการ คือ 12.01-17.00 น. ร้อยละ 53.7 รองลงมาคือ 08.00 -12.00 น. ร้อยละ 29.3 และ 17.01-22.00 น. ร้อยละ 17.0

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการ	134	36.7
มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ	149	40.8
การตั้งราคาเหมาะสม	97	26.6
การเดินทางมาที่ร้านสะดวก	78	21.4
มีการส่งเสริมการขายที่จูงใจ	77	21.1
ช่างมีความชำนาญ	108	29.6
พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ	112	30.7
การตกแต่งร้านสวยงาม มีเอกลักษณ์	40	11.0
เครื่องแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	44	12.1
ใช้เวลาในการทำงานรวดเร็ว เหมาะสม	76	20.8
งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย	118	32.3
อื่นๆ	12	3.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ คนรู้จักแนะนำ (6 คน) การให้คำปรึกษาที่ดี (4 คน) และ ไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการ ร้อยละ 36.7 และงานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย ร้อยละ 32.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง
สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน สถานที่ ด้าน
การส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะ
ทางกายภาพ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	121 (33.15)	208 (56.99)	36 (9.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่า เก็บ	83 (22.74)	201 (55.07)	47 (12.88)	34 (9.32)	0 (0.00)	3.91 (มาก)
1.3 มีล้อแม็กให้เลือก หลากหลายรูปแบบ	9 (2.47)	5 (1.37)	83 (22.74)	231 (63.29)	37 (10.14)	2.23 (น้อย)
1.4 ล้อแม็กมีคุณภาพ ไม่เก่า เก็บ	36 (9.86)	48 (13.15)	230 (63.01)	33 (9.04)	18 (4.93)	3.14 (ปานกลาง)
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	14 (3.84)	35 (9.59)	181 (49.59)	100 (27.40)	35 (9.59)	2.71 (ปานกลาง)
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มี คุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	35 (9.59)	56 (15.34)	181 (49.59)	65 (17.81)	28 (7.67)	3.01 (ปานกลาง)
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	70 (19.18)	161 (44.11)	65 (17.81)	40 (10.96)	29 (7.95)	3.56 (มาก)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	29 (7.95)	32 (8.77)	201 (55.07)	63 (17.26)	40 (10.96)	2.85 (ปานกลาง)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมี ประสิทธิภาพ	85 (23.29)	170 (46.58)	43 (11.78)	45 (12.33)	22 (6.03)	3.69 (มาก)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมี ประสิทธิภาพ	73 (20.00)	157 (43.01)	53 (14.52)	40 (10.96)	42 (11.51)	3.49 (ปานกลาง)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม)	64 (17.53)	167 (45.75)	61 (16.71)	35 (9.59)	38 (10.41)	3.50 (มาก)
1.12 การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	275 (75.34)	59 (16.16)	22 (6.03)	9 (2.47)	0 (0.00)	4.64 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์ เมื่อท่านมารับรถกลับ	57 (15.62)	181 (49.59)	49 (13.42)	29 (7.95)	49 (13.42)	3.46 (ปานกลาง)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	68 (18.63)	200 (54.79)	62 (16.99)	35 (9.59)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อ ลูกค้าร้องขอ	20 (5.48)	36 (9.86)	188 (51.51)	79 (21.64)	42 (11.51)	2.76 (ปานกลาง)
1.16 มีการรับประกันให้กับ ลูกค้า	64 (17.53)	165 (45.21)	60 (16.44)	37 (10.14)	39 (10.68)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การให้บริการ มีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มียางรถยนต์ ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.69) น้ำมันเครื่อง มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และการปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม) (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.49) มีการรับประกันให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.01) มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 2.85) ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 2.76) และมีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีล้อแม็กซ์ ให้เลือกหลากหลายรูปแบบ (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น	28 (7.67)	63 (17.26)	211 (57.81)	44 (12.05)	19 (5.21)	3.10 (ปานกลาง)
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	8 (2.19)	8 (2.19)	77 (21.10)	227 (62.19)	45 (12.33)	2.20 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	123 (33.70)	204 (55.89)	38 (10.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	78 (21.37)	202 (55.34)	45 (12.33)	40 (10.96)	0 (0.00)	3.87 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	84 (23.01)	146 (40.00)	55 (15.07)	42 (11.51)	38 (10.41)	3.54 (มาก)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ	79 (21.64)	178 (48.77)	49 (13.42)	35 (9.59)	24 (6.58)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออนเฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ คิดป้ายบอกราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
3.1 โถงที่พัก / โถงที่ทำงาน	34 (9.32)	53 (14.52)	224 (61.37)	33 (9.04)	21 (5.75)	3.13 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	54 (14.79)	181 (49.59)	60 (16.44)	33 (9.04)	37 (10.14)	3.50 (ปานกลาง)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก	134 (36.71)	202 (55.34)	29 (7.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	70 (19.18)	203 (55.62)	49 (13.42)	43 (11.78)	0 (0.00)	3.82 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	69 (18.90)	176 (48.22)	68 (18.63)	42 (11.51)	10 (2.74)	3.69 (มาก)
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า	15 (4.11)	37 (10.14)	194 (53.15)	88 (24.11)	31 (8.49)	2.77 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	96 (26.30)	148 (40.55)	58 (15.89)	23 (6.30)	40 (10.96)	3.65 (มาก)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	32 (8.77)	56 (15.34)	189 (51.78)	57 (15.62)	31 (8.49)	3.00 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	23 (6.30)	30 (8.22)	232 (63.56)	48 (13.15)	32 (8.77)	2.90 (ปานกลาง)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	270 (73.97)	56 (15.34)	14 (3.84)	13 (3.56)	12 (3.29)	4.53 (มากที่สุด)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	10 (2.74)	4 (1.10)	73 (20.00)	240 (65.75)	38 (10.41)	2.20 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.41 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ อยู่ใน ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41)

โดยความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ เปิดให้บริการ นอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.53)

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ที่ตั้งของร้าน มองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.29) สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และเวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) ใกล้เคียงที่พัก / ใกล้เคียงที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.13) ร้านมีหลายสาขา (ค่าเฉลี่ย 3.00) โทรศัพทน์ัดหมายล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 2.90) และมีห้องพักรับรองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.77) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบริการย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.20)

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	17 (4.66)	33 (9.04)	227 (62.19)	45 (12.33)	43 (11.78)	2.82 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	261 (71.51)	65 (17.81)	22 (6.03)	7 (1.92)	10 (2.74)	4.53 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	268 (73.42)	60 (16.44)	17 (4.66)	9 (2.47)	11 (3.01)	4.55 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋าไน้ตบู้ค เมื่อใช้บริการ ตามที่กำหนด	64 (17.53)	208 (56.99)	60 (16.44)	33 (9.04)	0 (0.00)	3.83 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	5 (1.37)	6 (1.64)	78 (21.37)	246 (67.40)	30 (8.22)	2.21 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต่อนนำรถเข้ามาสลับยาง	36 (9.86)	53 (14.52)	220 (60.27)	28 (7.67)	28 (7.67)	3.11 (ปานกลาง)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	124 (33.97)	208 (56.99)	33 (9.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษา ยางรถยนต์ให้ถูกค่า	35 (9.59)	53 (14.52)	176 (48.22)	59 (16.16)	42 (11.51)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋าโน้ตบุ๊ก เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษา ยางรถยนต์ให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.95) และมีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลดบัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด (ค่าเฉลี่ย 2.21)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5.1 พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ	74 (20.27)	180 (49.32)	51 (13.97)	34 (9.32)	26 (7.12)	3.66 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อน น้อม	118 (32.33)	215 (58.90)	32 (8.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็น กันเอง	62 (16.99)	206 (56.44)	64 (17.53)	33 (9.04)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ ท่านต้องการได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง	31 (8.49)	58 (15.89)	223 (61.10)	39 (10.68)	14 (3.84)	3.15 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	38 (10.41)	58 (15.89)	192 (52.60)	45 (12.33)	32 (8.77)	3.07 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้า	279 (76.44)	55 (15.07)	15 (4.11)	10 (2.74)	6 (1.64)	4.62 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน	21 (5.75)	40 (10.96)	193 (52.88)	79 (21.64)	32 (8.77)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.63)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.62)

สำหรับความพึงพอใจต่อย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ พนักงานใช้วาจา

สุขภาพ อ่อนนุ่ม (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.81) และพนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.15) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.07) และมารยาทของแคะเซียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	12 (3.29)	30 (8.22)	200 (54.79)	87 (23.84)	36 (9.86)	2.71 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	118 (32.33)	212 (58.08)	35 (9.59)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	41 (11.23)	40 (10.96)	232 (63.56)	36 (9.86)	16 (4.38)	3.15 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	35 (9.59)	54 (14.79)	196 (53.70)	51 (13.97)	29 (7.95)	3.04 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	49 (13.42)	218 (59.73)	68 (18.63)	30 (8.22)	0 (0.00)	3.78 (มาก)
6.6 คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	68 (18.63)	185 (50.68)	61 (16.71)	31 (8.49)	20 (5.48)	3.68 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	0 (0.00)	16 (4.38)	41 (11.23)	242 (66.30)	66 (18.08)	2.02 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23)

โดยความพึงพอใจต่อย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และคำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.15) งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.04) และมีบริการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 2.71) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย ได้แก่ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.02)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบ ใหม่คู่ทันสมัย	14 (3.84)	32 (8.77)	175 (47.95)	107 (29.32)	37 (10.14)	2.67 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็น ระเบียบ	66 (18.08)	182 (49.86)	61 (16.71)	40 (10.96)	16 (4.38)	3.66 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และ เครื่องมือเป็นระเบียบ	31 (8.49)	50 (13.70)	189 (51.78)	57 (15.62)	38 (10.41)	2.94 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือ ทันสมัย	14 (3.84)	43 (11.78)	176 (48.22)	92 (25.21)	40 (10.96)	2.72 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	33 (9.04)	58 (15.89)	214 (58.63)	41 (11.23)	19 (5.21)	3.12 (ปานกลาง)
7.6 อาคารถ่ายเทดี มีแสงสว่าง เพียงพอ	73 (20.00)	202 (55.34)	47 (12.88)	43 (11.78)	0 (0.00)	3.84 (มาก)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกในการ ติดต่อ	116 (31.78)	212 (58.08)	37 (10.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	59 (16.16)	177 (48.49)	53 (14.52)	33 (9.04)	43 (11.78)	3.48 (ปานกลาง)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบ เรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	16 (4.38)	40 (10.96)	222 (60.82)	53 (14.52)	34 (9.32)	2.87 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้ อย่างชัดเจน	79 (21.64)	167 (45.75)	63 (17.26)	27 (7.40)	29 (7.95)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

โดยความพึงพอใจต่อบรรยากาศด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

สำหรับความพึงพอใจต่อบรรยากาศด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.12) จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 2.94) พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 2.87) อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.72) และรูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.40	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านราคา	3.44	ปานกลาง	3
ปัจจัยด้านสถานที่	3.41	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.53	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.63	มาก	1
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.23	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.32	ปานกลาง	6

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ียง
ยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
มียางรถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	10	2.7
ยางรถยนต์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ	13	3.6
มีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	71	19.5
ล้อแม็กซ์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ	14	3.8
มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	54	14.8
อะไหล่รถยนต์ไม่มีคุณภาพ เก่าเก็บ	17	4.7
น้ำมันเครื่องไม่มีคุณภาพ	9	2.5
มีน้ำมันเครื่องให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	50	13.7
การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อไม่มีประสิทธิภาพ	15	4.1
การซ่อมช่วงล่างไม่มีประสิทธิภาพ	17	4.7
การปะยาง ไม่มีประสิทธิภาพ (มีการรั่วซึมซ้ำตำแหน่งเดิม)	4	1.1
การให้บริการไม่มีความหลากหลาย	12	3.3
ขาดความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ	27	7.4
ร้านไม่มีชื่อเสียงที่ดี	9	2.5
ไม่มีการบริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	3	0.8
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	12	3.3
อื่นๆ	9	2.5
ไม่พบปัญหา	206	56.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ แบบยางที่ได้ไม่ตรงกับที่ตั้งไป (2 ราย) การดูแลล้อไม่สมดุล รู้สึกได้เมื่อขับขึ้น (2 ราย)
เก็บรายละเอียดงานล้อไม่เรียบร้อย (1 ราย) เปลี่ยนของคืนเงินไม่ได้ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (3 ราย)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การมีสื่อแม่ข่ายให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย (ร้อยละ 19.5) รองลงมาคือ การมีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย (ร้อยละ 14.8) และ การมีน้ำมันเครื่องให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย (ร้อยละ 13.7)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการแพงกว่าท้องตลาด	49	13.4
ไม่มีการติดป้ายบอกราคา	97	26.6
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	10	2.7
ไม่สามารถชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	8	2.2
ร้านไม่มีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	21	5.8
ไม่มีบริการเงินผ่อน	53	14.5
อื่นๆ	7	1.9
ไม่พบปัญหา	244	66.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ราคาค่าบริการเปลี่ยนแปลงบ่อย (2 ราย) ขึ้นราคาสินค้าแต่ไม่มีการแจ้งล่วงหน้า (2 ราย) รายละเอียดใบราคา ค่าบริการไม่ชัดเจน (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่ติดป้ายบอกราคา (ร้อยละ 26.6) รองลงมาคือ การไม่มีบริการเงินผ่อน (ร้อยละ 14.5) และราคาของยางรถยนต์และค่าบริการที่แพงกว่าท้องตลาด (ร้อยละ 13.4)

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่

ปัญหาด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของร้านอยู่ไกลสถานที่ทำงาน/บ้าน	6	1.6
สถานที่ตั้งของร้านไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	46	12.6
ที่ตั้งของร้านมองเห็นไม่ชัดเจนจากด้านนอก	30	8.2
ที่จอดรถไม่เพียงพอ/ไม่สะดวกในการจอด	17	4.7
พื้นที่สำหรับการให้บริการไม่เพียงพอ	13	3.6
ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า	17	4.7
เวลาเปิด-ปิดของร้านไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการ	6	1.6
ร้านมีสาขาน้อย	7	1.9
ไม่สามารถโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	62	17.0
ไม่เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	2	0.5
เว็บไซต์ของร้านไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน	61	16.7
อื่นๆ	11	3.0
ไม่พบปัญหา	238	65.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ สถานที่คับแคบ (4 ราย) โทรศัพท์มานานัดเวลาแล้วไม่เป็นไปตามนัด (2 ราย) และ ไม่ระบุเหตุผล (5 ราย)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัญหาด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่สามารถโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้ (ร้อยละ 17.0) รองลงมาคือ เว็บไซต์ของร้านที่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน (ร้อยละ 16.7) และ สถานที่ตั้งของร้านที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ร้อยละ 12.6)

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	53	14.5
คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยางใหม่	2	0.5
ไม่มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	5	1.4
ไม่มีการแจกของแถม เมื่อมีการใช้บริการ	29	7.9
ไม่มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่	76	20.8
บริษัทขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่คือนำรถเข้ามาสลับยาง	60	16.4
ไม่มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	8	2.2
ขาดเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษาขยารถยนต์ให้ถูกค้ำ	51	14.0
อื่นๆ	13	3.6
ไม่พบปัญหา	206	56.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ "ไม่ได้รับบัตรสะสมแต้ม (3 ราย) โปรมอชั่นที่มีอยู่ไม่น่าสนใจ (2 ราย) ไม่มีตัวแทนจำหน่ายคอยให้การดูแล (2 ราย) ไม่มี PR บุคคล (2 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (4 ราย)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การไม่มีของสมนาคุณให้ในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ (ร้อยละ 20.8) รองลงมาคือ บริษัทขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่คือนำรถเข้ามาสลับยาง (ร้อยละ 16.4) และ การขาดโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ (ร้อยละ 14.5)

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญ	9	2.5
พนักงานใช้วาจาไม่สุภาพ อ่อนน้อม	14	3.8
พนักงานไม่ยิ้มแย้ม หรือ ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า	40	11.0
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	39	10.7
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	47	12.9
พนักงานในร้านขาดการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	34	9.3
ในขณะที่ท่านชำระเงิน แคชเชียร์ไม่มีมารยาท	5	1.4
อื่นๆ	7	1.9
ไม่พบปัญหา	262	71.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ จำนวนพนักงานในร้านมีไม่เพียงพอ (3 ราย) พนักงานบุคลิกไม่ดี แต่งกายไม่เรียบร้อย (2 ราย) พนักงานพูดไม่ค่อยรู้เรื่อง (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ร้อยละ 12.9) รองลงมาคือ พนักงานไม่ยิ้มแย้มหรือ ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า (ร้อยละ 11.0) และ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (ร้อยละ 10.7)

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	61	16.7
ไม่มีมีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	7	1.9
ไม่มีกำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	12	3.3
งานไม่เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	40	11.0
ไม่มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	17	4.7
คำนวณค่าใช้จ่ายมีความล่าช้า และผิดพลาด	8	2.2
ไม่มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	55	15.1
อื่นๆ	10	2.7
ไม่พบปัญหา	286	78.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการมีความยุ่งยาก (3 ราย) ไม่สามารถออกไปกำกับภาษีให้ได้ (2 ราย) มารับรถก่อน-หลังเวลาทำการไม่ได้ (2 ราย) เกิดความผิดพลาดตอนมารับรถ (1 ราย) ประมาณระยะเวลาที่ใช้ให้ไม่ได้ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ ไม่มีบริการนัดหมายล่วงหน้า (ร้อยละ 16.7) รองลงมาคือ ไม่มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ (ร้อยละ 15.1) และงานไม่เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ร้อยละ 11.0)

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบร้านไม่ทันสมัย	54	14.8
จัดวางสินค้าไม่สวยงามไม่เป็นระเบียบ	6	1.6
จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือไม่เป็นระเบียบ	58	15.9
อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่ทันสมัย	49	13.4
อุปกรณ์ และเครื่องมือไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	12	3.3
สถานที่ไม่มีความสะดวกสบาย/บรรยากาศที่ให้บริการไม่ดี	15	4.1
ไม่มีจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน หรือไม่สะดวกในการติดต่อ	20	5.5
สถานที่สกปรก	26	7.1
พนักงานสวมเครื่องแบบไม่สุภาพเรียบร้อย	19	5.2
ป้ายชื่อร้านไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน	15	4.1
อื่นๆ	10	2.7
ไม่พบปัญหา	224	61.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 365 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ไม่เปิดให้เห็นหลังร้านได้อย่างชัดเจน (2 ราย) ฝุ่นควันเยอะ ไม่มีระบบคัดกรอง (2 ราย) ไม่มีที่นั่งรอในห้องปรับอากาศ (2 ราย) ห้องน้ำไม่พอ (1 ราย) ห้องน้ำไม่สะอาด (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (2 ราย)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดคือ การจัดวางอุปกรณ์และเครื่องมือไม่เป็นระเบียบ (ร้อยละ 15.9) รองลงมาคือ รูปแบบร้านไม่ทันสมัย (ร้อยละ 14.8) และ อุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย (ร้อยละ 13.4)

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ควรจัดพนักงานให้มีจำนวนพอเพียงกับการให้บริการ (5 ราย)
- ควรจัดห้องรับรองลูกค้าอย่างเป็นกิจลักษณะ มีมุมพักผ่อนในห้องปรับอากาศเพิ่มขึ้น (4 ราย)
- ควรอธิบายรายละเอียดหรือข้อมูลของยางแต่ละแบบให้มากกว่านี้ (4 ราย)
- ควรเพิ่มส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าประจำมากกว่านี้ (3 ราย)
- ควรเปิดให้เข้ารับรถก่อน-หลังร้านเปิดได้ในกรณีเร่งด่วน (3 ราย)
- ควรให้บริการจัดการรับส่งกรณีลูกค้าต้องทิ้งรถเอาไว้ที่ร้าน (2 ราย)
- ควรเปิดให้เห็นพื้นที่อยู่ซ่อมแซมหลังร้านและกระบวนการซ่อมให้เห็นอย่างโปร่งใส (2 ราย)
- ควรจัดให้มีพนักงานรับเรื่องและนัดหมายทางโทรศัพท์โดยเฉพาะ (1 ราย)
- ควรมีพนักงานที่พูดภาษาอังกฤษได้บ้าง ในกรณีที่พาลูกค้าต่างชาติไปใช้บริการ (1 ราย)
- ควรเปิดสาขาเพิ่มออกนอกชานเมือง (1 ราย)
- ควรจัดทำเว็บไซต์ของทางร้านอย่างเป็นทางการ (1 ราย)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ และประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		เพศ	
		ชาย N = 228	หญิง N = 137
		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1	มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
1.2	ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)
1.3	มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลายรูปแบบ	2.32 (น้อย)	2.07 (น้อย)
1.4	ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.15 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
1.5	มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.68 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
1.6	มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
1.7	น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	3.64 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.92 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	4.60 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ	3.50 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.72) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น	3.09 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	2.20 (น้อย)	2.19 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถ

ต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 โกลที่ที่พัก / โกลที่ทำงาน	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.46 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า	2.72 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.58 (มาก)	3.77 (มาก)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	3.01 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	2.93 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด	4.54 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	2.20 (น้อย)	2.20 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.80 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	4.48 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋าไนต์บู้ค เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด	3.86 (มาก)	3.79 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็กและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	2.18 (น้อย)	2.25 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง	3.17 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.21 (มาก)	4.32 (มาก)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ถูกค่า	3.00 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ

สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.48) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.07 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.66 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน	2.86 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.55) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	2.71 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.28 (มาก)	4.15 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	3.17 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.03 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.71 (มาก)	3.91 (มาก)
6.6 จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	1.98 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	3.59 (มาก)	3.78 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	2.88 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	2.65 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
7.6 อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นส่วนสะดวกในการติดต่อ	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N = 228	หญิง N = 137
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	2.89 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์
 ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
 ผลิตรถยนต์จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตรถยนต์	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 - 40 ปี N = 129	41 - 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)
1.3 มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลาย รูปแบบ	2.08 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.23 (น้อย)
1.4 ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.14 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	2.73 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่า เก็บ	2.99 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	3.41 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ	2.92 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ	3.60 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่ว ซึมตำแหน่งเดิม)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	4.62 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่าน มารับรถกลับ	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้า ร้องขอ	2.59 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.62) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.77) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการ ถูกกว่าร้านอื่น	3.18 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	2.22 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.08 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ	4.03 (มาก)	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่

สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้น ไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ใกล้เคียงที่พัก / ใกล้เคียงที่ทำงาน	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.51 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจาก ด้านนอก	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า	2.78 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อ การเลือกใช้บริการ	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	3.04 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	4.56 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	2.30 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.13 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.62) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.99 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	4.53 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยาง ฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋า โน้ตบุ๊ก เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.61 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	2.26 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.25 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.27 (มาก)	4.27 (มาก)	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษาขางรถยนต์ให้ถูกค่า	3.00 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และการทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.53) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.52) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 - 40 ปี N = 129	41 - 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.81 (มาก)	3.52 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.77 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่าน ต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.16 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่าน ชำระเงิน	2.70 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.60) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.77) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	2.78 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)
6.6 คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	2.00 (น้อย)	2.03 (น้อย)	1.98 (น้อย)	2.08 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการสรุป ค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการสรุป ค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้น ไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) คำนวณ ค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี N = 73	31 – 40 ปี N = 129	41 – 50 ปี N = 102	50 ปี ขึ้นไป N = 61
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	2.67 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	3.63 (มาก)	3.83 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	3.10 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	2.60 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.21 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
7.6 อาคารถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	3.71 (มาก)	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	3.32 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	2.84 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.17) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์
ขยายยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป N = 228
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)
1.3 มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลายรูปแบบ	2.09 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.23 (น้อย)
1.4 ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.25 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.68 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	3.14 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.93 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ	3.89 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม)	3.64 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	4.64 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	2.61 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.56) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.68) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น	2.93 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
2.2 ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	2.05 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.18 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	4.11 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	3.52 (มาก)	3.66 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซีบาย ฯลฯ	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย

4.11) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
ปัจจัยด้านสถานที่	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ใกล้เคียงที่พัก / ใกล้เคียงที่ทำงาน	3.11 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.61 (มาก)	3.57 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก	4.16 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	3.61 (มาก)	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า	2.73 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้ บริการ	3.50 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	3.00 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	3.18 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด	4.68 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	2.18 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.25 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาท N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	3.00 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	4.45 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	4.75 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋าไนต์บู้ค เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด	3.45 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	2.34 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.19 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง	2.86 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.25 (มาก)	4.28 (มาก)	4.24 (มาก)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ถูกค้ำ	2.70 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.75) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.56) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.16 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.75 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้ รวดเร็ว และถูกต้อง	3.18 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.86 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน	2.89 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.86) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.62) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	2.64 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)
6.6 คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	2.11 (น้อย)	1.96 (น้อย)	2.03 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	2.68 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	2.95 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	2.57 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.32 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
7.6 อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นส่วนสะดวกในการติดต่อ	4.25 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	3.34 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท N = 44	30,001 – 40,000 บาท N = 93	มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป N = 228
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	2.82 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.25) จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.10) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่

ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์
 ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวันที่นารยนต์เข้าใช้บริการ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
 ผลิตรถยนต์จำแนกตามวันที่นารยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตรถยนต์	วันที่นารยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	4.04 (มาก)
1.3 มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลายรูปแบบ	2.21 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.13 (น้อย)
1.4 ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.13 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	3.47 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	2.83 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่วซึมตำแหน่งเดิม)	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	4.65 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่านมารับรถกลับ	3.46 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	2.66 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า	3.32 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.64) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.63) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการถูกกว่าร้านอื่น	3.12 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	2.17 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.19 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	4.24 (มาก)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	3.90 (มาก)	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ	3.75 (มาก)	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านสถานที่	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.1 ใกล้เคียงที่พัก / ใกล้เคียงที่ทำงาน	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก	4.26 (มาก)	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
3.6 มีห้องพักรับรองลูกค้า	2.66 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.82 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	3.01 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	2.81 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	วันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด	4.63 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	2.17 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.30 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และสถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.92 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	4.57 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.72 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋าไน้ตบู้ค เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	2.08 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.28 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง	3.02 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษาขารยนต์ให้ถูกค้ำ	2.99 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.54 (มาก)	3.55 (มาก)

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.57) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.72) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.59) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.70 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้ รวดเร็ว และถูกต้อง	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.06 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.63 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่านชำระเงิน	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.63) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันทีนารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.57) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	2.77 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.17 (มาก)	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	3.28 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.05 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.82 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)
6.6 จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	2.10 (น้อย)	1.99 (น้อย)	1.91 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่ย้ายถิ่นฐานเข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่ย้ายถิ่นฐานเข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่ย้ายถิ่นฐานเข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวันที้นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วันที้นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	2.65 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)	3.76 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	2.85 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	2.70 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.18 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
7.6 อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	3.52 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์- วันศุกร์ N = 136	วันเสาร์ - วันอาทิตย์ N = 175	วันหยุด นักขัตฤกษ์ N = 54
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	2.88 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.23) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

4.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์
 ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน
 ผลิตรถยนต์ จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตรถยนต์	ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยาง รถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.1 มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)
1.2 ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
1.3 มีล้อแม็กซ์ให้เลือกหลากหลาย รูปแบบ	2.28 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.19 (น้อย)
1.4 ล้อแม็กซ์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ	3.04 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
1.5 มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	2.67 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
1.6 มีอะไหล่รถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่า เก็บ	3.03 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทยารยนต์ที่ใช้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทยารยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยาง รถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
1.7 น้ำมันเครื่องมีคุณภาพ	3.68 (มาก)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
1.8 มีน้ำมันเครื่องให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ	2.90 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
1.9 การตั้งศูนย์ ถ่วงล้อมีประสิทธิภาพ	3.69 (มาก)	3.94 (มาก)	3.71 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
1.10 การซ่อมช่วงล่างมีประสิทธิภาพ	3.47 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
1.11 การปะยาง มีประสิทธิภาพ (ไม่รั่ว ซึมตำแหน่งเดิม)	3.67 (มาก)	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
1.12 การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	4.67 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
1.13 ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อท่าน มารับรถกลับ	3.32 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยาง รถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1.14 ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
1.15 ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้า ร้องขอ	2.75 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
1.16 มีการรับประกันให้กับลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.67) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง ,เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.65) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.60) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.24) และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยาง รถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
2.1 ราคาของยางรถยนต์และค่าบริการ ถูกกว่าร้านอื่น	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
2.2 คิดป้ายบอกราคาชัดเจน	2.20 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.19 (น้อย)
2.3 สามารถต่อรองราคาได้	4.28 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)	4.28 (มาก)
2.4 ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.93 (มาก)
2.5 ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ)	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
2.6 มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟรี ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ชำระเงินด้วยบัตร

เครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยารถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยารถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยารถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทขงรถยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านสถานที่	ประเภทขงรถยนต์ที่ใช้			
	ขง comfort N = 114	ขง sport N = 54	ขงบรรทุก N = 117	ขง รถบรรทุก หรือ ขงรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)	ค่าเฉลี่ย (แปผล)
3.1 ใกล้เคียงที่พัค / ใกล้เคียงที่ทำงาน	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
3.2 อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
3.3 ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจาก ค่านอก	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)
3.4 สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
3.5 มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่าง เพียงพอ	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
3.6 มีห้องพัครับรองลูกค้า	2.78 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
3.7 เวลาเปิด-ปิดของร้านสะดวกต่อ การเลือกใช้บริการ	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)

ตารางที่ 4.63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านสถานที่	ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
3.8 ร้านมีหลายสาขา	3.04 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
3.9 โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	2.82 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
3.10 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	4.41 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
3.11 เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	2.21 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.21 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) ที่ตั้งของร้านมองเห็น ได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก (ค่าเฉลี่ย 4.38) และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทยานยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทยานยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง รถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
4.1 มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์	2.78 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
4.2 ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	4.58 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
4.3 มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)
4.4 มีการแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เสื้อยืด ถังขยะ กระเป๋า โน้ตบุ๊ก เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)
4.5 มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	2.23 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.13 (น้อย)
4.6 บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ควรนำรถเข้ามาสลับยาง	3.09 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้			
	ยาง comfort N = 114	ยาง sport N = 54	ยางบรรทุก N = 117	ยาง บรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
4.7 การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
4.8 การมีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือ หนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ให้ ถูกค้ำ	3.02 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.65) มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทขงรถยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทขงรถยนต์ที่ใช้			
	ขง comfort N = 114	ขง sport N = 54	ขงบรรทุก N = 117	ขง รถบรรทุก หรือ ขงรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
5.1 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	3.78 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)
5.2 พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
5.3 พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	3.92 (มาก)	3.71 (มาก)
5.4 พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่าน ต้องการ ได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.23 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
5.5 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
5.6 พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	4.61 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
5.7 มารยาทของแคชเชียร์ ขณะที่ท่าน ชำระเงิน	2.82 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.62) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทขบวนรถที่ใช้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทขบวนรถที่ใช้			
	ขบวนรถ comfort N = 114	ขบวนรถ sport N = 54	ขบวนรถ ขบวนรถ N = 117	ขบวนรถ ขบวนรถ หรือ ขบวนรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
6.1 มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	2.68 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
6.2 มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
6.3 กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
6.4 งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.06 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
6.5 มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	3.67 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.89 (มาก)
6.6 จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
6.7 มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	2.02 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.05 (น้อย)	2.03 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทขงรถยนต์ที่ใช้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทขงรถยนต์ที่ใช้			
	ขง comfort N = 114	ขง sport N = 54	ขงบรรทุก N = 117	ขง บรรทุก หรือ ขงรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
7.1 รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	2.74 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.56 (ปานกลาง)
7.2 จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
7.3 จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	2.91 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
7.4 อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	2.72 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)
7.5 มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	3.07 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
7.6 อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 4.67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทขงรถยนต์ที่ใช้ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทขงรถยนต์ที่ใช้			
	ขง comfort N = 114	ขง sport N = 54	ขงบรรทุก N = 117	ขง รถบรรทุก หรือ ขงรถ 6 ล้อ N = 80
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
7.7 จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.15 (มาก)	4.33 (มาก)
7.8 สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	3.63 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
7.9 พนักงานสวมเครื่องแบบเรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ	2.87 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
7.10 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	3.36 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ขงรถยนต์ประเภท ขง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.22) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ