

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส (ตารางที่ 16-23)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 24-30)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 31-37)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	48.75
หญิง	164	51.25
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.75

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	5	1.57
20-30 ปี	37	11.57
31-40 ปี	80	25.00
41-50 ปี	122	38.12
51-60 ปี	51	15.93
มากกว่า 60 ปี	25	7.81
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.12 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.93 อายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.57 อายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.81 และน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.57

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	89	27.81
สมรส	206	64.38
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	25	7.81
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.38 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 27.81 และมีสถานภาพเป็นหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 7.81

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	11	3.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	27	8.44
อนุปริญญา/ปวส.	42	13.13
ปริญญาตรี	171	53.43
ปริญญาโท	69	21.56
ปริญญาเอก	0	0.00
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.43 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.56 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 13.13 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.44 และมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.44

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	9	2.81
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	67	20.94
ข้าราชการ	75	23.44
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	64	20.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	83	25.93
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	12	3.75
อื่นๆ	10	3.13
รวม	320	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.93 รองลงมา คือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 23.44 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20.94 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 20.00 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.75 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.13 และนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.81

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	3	0.93
5,000-10,000 บาท	9	2.81
10,001-15,000 บาท	30	9.38
15,001-20,000 บาท	46	14.38
20,001-25,000 บาท	45	14.06
มากกว่า 25,000 บาท	187	58.44
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ มากกว่า 25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 58.44 รายได้ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.38 รายได้ 20,001-25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.06 รายได้ 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.81 และรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 0.93

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พักอาศัย

สถานที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	228	71.25
อำเภออื่นๆ ของจังหวัดเชียงใหม่	75	23.44
ต่างจังหวัด	17	5.31
รวม	320	100.00

หมายเหตุ: ต่างจังหวัด ได้แก่ ลำพูน (5 คน) แม่ฮ่องสอน (3 คน) กรุงเทพมหานคร (3 คน) แพร่ (2 คน) เชียงราย (2 คน) ขอนแก่น (1 คน) และลำปาง (1 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 71.25 อาศัยอยู่อำเภออื่นๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 23.44 และอาศัยอยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 5.31

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

ประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	181	56.56
รถกระบะ	123	38.44
รถตู้	8	2.50
รถบรรทุกขนาดเล็ก	8	2.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำรถเก๋งมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 56.56 รถกระบะ คิดเป็นร้อยละ 38.44 และรถตู้ และรถบรรทุกขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 2.50 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

อายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	6	1.88
1-3 ปี	43	13.44
3-5 ปี	35	10.93
มากกว่า 5 ปี	236	73.75
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าอายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 73.75 อายุการใช้งาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.44 อายุการใช้งาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.93 และอายุการใช้งานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.88

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส โดยเฉลี่ยต่อปี

ความถี่ในการนำรถยนต์มาเข้ารับบริการ ที่อู่ปานเซอร์วิสโดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	97	30.32
4-6 ครั้ง	54	16.86
7-9 ครั้ง	13	4.07
10-12 ครั้ง	4	1.25
ไม่แน่นอน	152	47.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิสโดยเฉลี่ยต่อปี ไม่แน่นอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา คือ 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.32 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.86 7-9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.07 และ 10-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

ระยะเวลาที่นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	26	8.13
1-4 ปี	122	38.13
5-7 ปี	82	25.62
8-10 ปี	50	15.62
มากกว่า 10 ปี	40	12.50
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส เป็นระยะเวลา 1-4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.13 รองลงมา คือ ระยะเวลา 5-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.62 ระยะเวลา 8-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.62 ระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

บริการที่นำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยน/ถ่ายน้ำมันเครื่อง	246	76.87
ซ่อม/ตรวจเช็คเครื่องยนต์	236	73.75
ซ่อมเบรก	256	80.00
ซ่อมคลัช	160	50.00
ซ่อมช่วงล่าง	235	73.43
ตรวจสภาพรถยนต์ทั่วไป	236	73.75
อื่นๆ	21	6.56

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวนร้อยละจากขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย และ อื่นๆ ได้แก่ ซ่อมทุกอย่างที่เสีย (9 คน) ซ่อมแอร์ (5 คน) ติดระบบ LPG (4 คน) ซ่อมระบบไฟฟ้า (3 คน) ติดตั้งพวงมาลัยพาวเวอร์ (1 คน) เปลี่ยนเครื่องยนต์ (1 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาซ่อมเบรกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมา คือ เปลี่ยน/ถ่ายน้ำมันเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 76.87 ซ่อม/ตรวจเช็คเครื่องยนต์ และตรวจสภาพรถยนต์ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 73.75 เท่ากัน ซ่อมช่วงล่าง คิดเป็นร้อยละ 73.43 ซ่อมคลัช คิดเป็นร้อยละ 50.00 และนำรถยนต์มาเข้ารับบริการอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.56

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ามารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง ในการนำรถยนต์ เข้ามารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	0	0.00
1,001-2,000 บาท	43	13.44
2,001-3,000 บาท	44	13.75
มากกว่า 3,000 บาท	233	72.81
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการนำรถยนต์เข้ามารับบริการที่อู่ปานเซอร์วิส มากกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.81 เสียค่าใช้จ่าย 2,001-3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.75 และเสียค่าใช้จ่าย 1,001-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.44

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักผู้
ปานเซอร์วิส

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักผู้ปานเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก)	299	93.44
แผ่นพับ ใบปลิว	0	0.00
ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ	0	0.00
ป้ายโฆษณาบริเวณหน้าผู้ปานเซอร์วิส	21	6.56
วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น	0	0.00
หนังสือพิมพ์	0	0.00
พนักงานของผู้ปานเซอร์วิส	42	13.13

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละจากขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักผู้ปานเซอร์วิสจากบุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.44 รองลงมา คือ จากพนักงานของผู้ปานเซอร์วิสคิดเป็นร้อยละ 13.13 และจากป้ายโฆษณาบริเวณหน้าผู้ปานเซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 6.56

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ป่านเซอร์วิส

เหตุผลที่เลือกนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ป่านเซอร์วิส	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้สถานที่พัก/สถานที่ทำงาน	42	13.13
คุ้นเคยกับเจ้าของอู่ป่านเซอร์วิส	43	13.43
มั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม	320	100.00
ค่าแรง/ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ	75	23.43
พึงพอใจในการบริการ	182	56.87
ซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา	21	6.56
บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย	75	23.43
การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ	32	10.00
มีรถรับส่งถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน	54	16.87
ประหยัดเงิน และซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ	64	20.00
การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการดูแลรักษารถยนต์	75	23.43

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ คำนวณร้อยละจากขนาดตัวอย่างจำนวน 320 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนำรถยนต์มาเข้ารับบริการที่อู่ป่านเซอร์วิส เนื่องจากมั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา คือ พึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.87 ค่าแรง/ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย และการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าในการดูแลรักษารถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 23.43 เท่ากัน ประหยัดเงิน และซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรถรับส่งถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.87 คุ้นเคยกับเจ้าของอู่ป่านเซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 13.43 ใกล้สถานที่พัก/สถานที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 13.13 การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา คิดเป็นร้อยละ 6.56

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่
ปานเซอร์วิส

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก
ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่ รู้จัก	106 (33.12)	214 (66.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)	2
คุณภาพของอะไหล่ไว้งัดได้	42 (13.12)	278 (86.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	3
มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด	42 (13.12)	278 (86.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	3
คุณภาพงานซ่อม	127 (39.68)	193 (60.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	1
ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรง ปัญหา	127 (39.68)	193 (60.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	1
ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์	42 (13.12)	256 (80.00)	22 (6.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	4
การรับประกันหลังการซ่อม	42 (13.12)	256 (80.00)	22 (6.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	4
ระยะเวลาในการรับประกันหลัง ซ่อม	42 (13.12)	256 (80.00)	22 (6.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	4
มีรถยกไว้บริการ	42 (13.12)	181 (56.56)	97 (30.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	5
การให้บริการนอกสถานที่	42 (13.12)	181 (56.56)	97 (30.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	5
มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ	21 (6.57)	64 (20.00)	191 (59.68)	44 (13.75)	0 (0.00)	3.19 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.04) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.40) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.33) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.13) ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ การรับประกันหลังการซ่อม และระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม เท่ากัน (4.06) มีรถยกไว้บริการ และการให้บริการนอกสถานที่ เท่ากัน (3.83) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ (3.19)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าซ่อม/ค่าบริการค้ำค่ากับ คุณภาพงานซ่อม	148 (46.25)	172 (53.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)	1
ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ ให้เลือกหลายราคา	42 (13.12)	278 (86.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	3
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูก กว่าศูนย์บริการ	105 (32.82)	215 (67.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33 (มาก)	2
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูก กว่าผู้ซ่อมรถยนต์อื่น	21 (6.57)	148 (46.25)	151 (47.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.59 (มาก)	5
มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับ งานซ่อมพื้นฐานให้ทราบอย่าง ชัดเจน	21 (6.57)	180 (56.25)	119 (37.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.69 (มาก)	4
มีบริการรับชำระค่าซ่อม/ ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	74 (23.12)	246 (76.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1.23 (น้อยที่สุด)	7
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	42 (13.12)	42 (13.12)	118 (36.88)	32 (10.00)	86 (26.88)	2.76 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.46 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.46) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการค้ำค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.46) ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.33) ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.13) มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมพื้นฐานให้ทราบอย่างชัดเจน (3.69) ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าผู้ซ่อมรถยนต์อื่น (3.59) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด (2.76) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ มีบริการรับชำระค่าซ่อม/ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต (1.23)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของตู้สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	0 (0.00)	127 (39.68)	193 (60.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.40 (ปานกลาง)	5
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	42 (13.12)	246 (76.88)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)	1
มีป้ายบอกชื่อตู้,ทางเข้า-ออกชัดเจน	0 (0.00)	85 (26.56)	235 (73.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.27 (ปานกลาง)	6
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	63 (19.68)	139 (43.44)	118 (36.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	3
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่	63 (19.68)	160 (50.00)	97 (30.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	2
มีบริการช่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	0 (0.00)	191 (59.68)	129 (40.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60 (มาก)	4
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของตู้เหมาะสม	0 (0.00)	192 (60.00)	128 (40.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.66 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.66) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.03) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.89) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.83) มีบริการช่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน และเวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของตู้เหมาะสม เท่ากัน (3.60) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ สถานที่ตั้งของตู้สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (3.40) มีป้ายบอกชื่อตู้,ทางเข้า-ออกชัดเจน (3.27)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของอยู่ในสื่อต่างๆ	0 (0.00)	0 (0.00)	75 (23.44)	224 (70.00)	21 (6.56)	2.17 (น้อย)	4
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ	0 (0.00)	42 (13.12)	149 (46.56)	108 (33.75)	21 (6.57)	2.66 (ปานกลาง)	3
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	0 (0.00)	0 (0.00)	53 (16.58)	246 (76.86)	21 (6.56)	2.10 (น้อย)	5
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	74 (23.13)	225 (70.31)	21 (6.56)	2.17 (น้อย)	4
มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ	0 (0.00)	235 (73.44)	32 (10.00)	32 (10.00)	21 (6.56)	3.50 (มาก)	2
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	53 (16.56)	246 (76.86)	21 (6.56)	2.10 (น้อย)	5
บริการให้คำปรึกษาค้านรถยนต์ฟรี	0 (0.00)	267 (83.44)	32 (10.00)	21 (6.56)	0 (0.00)	3.70 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.63 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.63) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาค้านรถยนต์ฟรี (3.70) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.50) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ (2.66) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย เรียงตามลำดับ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของอยู่ในสื่อต่างๆ และมีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการ เท่ากัน (2.17) มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ และมีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ เท่ากัน (2.10)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญในงานซ่อม	63 (19.68)	225 (70.32)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา	63 (19.68)	225 (70.32)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	2
พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	21 (6.56)	42 (13.13)	225 (70.31)	32 (10.00)	0 (0.00)	3.16 (ปานกลาง)	6
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความเป็นกันเองกับ ลูกค้า	21 (6.56)	245 (76.56)	54 (16.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	4
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของ ลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	21 (6.56)	267 (83.44)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	3
พนักงานเข้าใจความต้องการ ของลูกค้าเป็นอย่างดี	21 (6.56)	267 (83.44)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	3
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจ ได้	64 (20.00)	256 (80.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	1
พนักงานจำนวนมากเพียงพอใน การให้บริการ	0 (0.00)	256 (80.00)	64 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.90 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตยุคกลาง โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (4.20) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ งาน ซ่อม และพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.10) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (3.90) พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ (3.80) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.16)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	21 (6.56)	299 (93.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 (มาก)	5
มีการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ	42 (13.12)	278 (86.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13 (มาก)	4
มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม	0 (0.00)	320 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	6
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน	74 (23.12)	246 (76.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)	2
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ	118 (36.87)	202 (63.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)	1
มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	0 (0.00)	212 (66.25)	108 (33.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.66 (มาก)	8
มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม	0 (0.00)	266 (83.13)	54 (16.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.83 (มาก)	7
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนซ่อม	0 (0.00)	320 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	6
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย	63 (19.69)	257 (80.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	3
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	63 (19.69)	257 (80.31)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.07 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (4.07) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.37) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.23) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย และ มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแล รักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.20) มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (4.13) มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (4.07) มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม และมีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนซ่อม เท่ากัน (4.00) มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม (3.83) มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย (3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สภาพโดยรวมของอุ้งสะอาด	0 (0.00)	320 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (มาก)	2
อุ้มพื้นที่กว้างขวาง	0 (0.00)	170 (53.13)	150 (46.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.53 (มาก)	5
พื้นที่ของอุ้งเป็นระเบียบเรียบร้อย	0 (0.00)	288 (90.00)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	4
ห้องน้ำสะอาด	0 (0.00)	63 (19.68)	257 (80.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.20 (ปานกลาง)	7
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	0 (0.00)	288 (90.00)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	4
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	0 (0.00)	21 (6.56)	223 (69.68)	76 (23.76)	0 (0.00)	2.83 (ปานกลาง)	8
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ	0 (0.00)	21 (6.56)	223 (69.68)	76 (23.76)	0 (0.00)	2.83 (ปานกลาง)	8
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย	21 (6.56)	267 (83.44)	32 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97 (มาก)	3
มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ แลทรัพย์สินของลูกค้า	64 (20.00)	256 (80.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	1
ป้ายอุ้งเห็นได้ชัดเจน	0 (0.00)	106 (33.12)	214 (66.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.33 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.57) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.20) สภาพโดยรวมของอุ้งสะอาด (4.00) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.97) พื้นที่ของอุ้งเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากัน (3.90) อุ้มพื้นที่กว้างขวาง (3.53) มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ป้ายอุ้งเห็นได้ชัดเจน (3.33) ห้องน้ำสะอาด (3.20) มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ เท่ากัน (2.83)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิส

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.04	มาก	2
ปัจจัยด้านราคา	3.46	ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.66	มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.63	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.90	มาก	3
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.07	มาก	1
ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.57	มาก	5

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิสโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (4.07) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (4.04) ปัจจัยด้านบุคลากร (3.90) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3.66) ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.57) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของอู่ปานเซอร์วิสโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา (3.46) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (2.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
 ปานเซอร์วิส จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					รวม
	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิส เป็นที่รู้จัก	4.39 (มาก)	4.28 (มาก)	4.44 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)
คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
คุณภาพงานซ่อม	4.48 (มาก)	4.31 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.40 (มาก)
ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรง ปัญหา	4.48 (มาก)	4.31 (มาก)	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.40 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
การรับประกันหลังการซ่อม	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกัน หลังซ่อม	4.16 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)
มีรถยกไว้บริการ	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ					
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการล้างรถหลังซ่อม เสร็จ	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

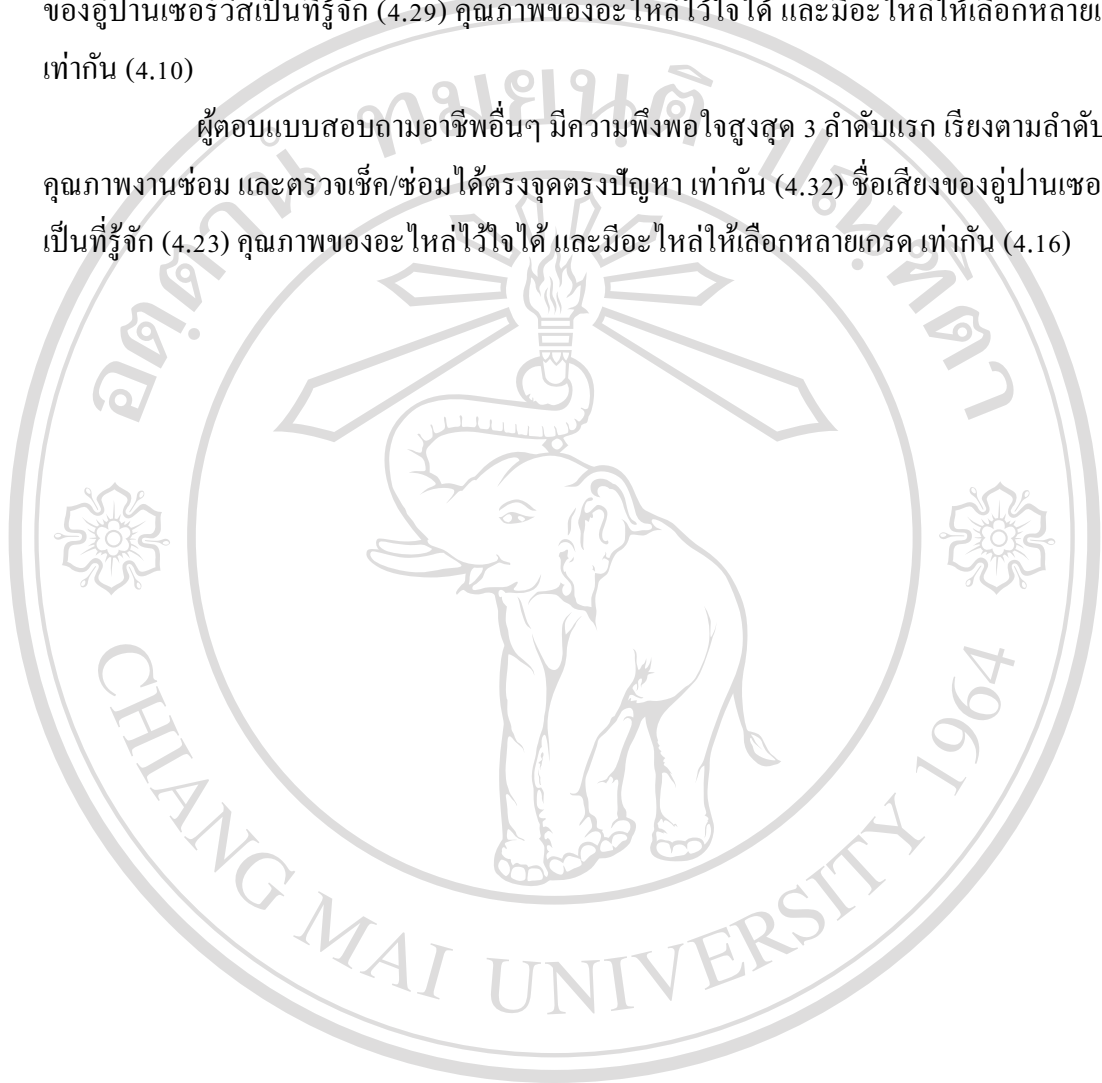
ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.48) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.39) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.31) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.28) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.45) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.44) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.40) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.29) คุณภาพของอะไหล่ไวใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.32) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.23) คุณภาพของอะไหล่ไวใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.16)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ					
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าซ่อม/ค่าบริการคู่ค่ากับ คุณภาพงานซ่อม	4.54 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)
ราคาอะไหล่เหมาะสม มี อะไหล่ให้เลือกหลายราคา	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวม ถูกกว่าศูนย์บริการ	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวม ถูกกว่าอยู่ซ่อมรถยนต์อื่น	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับ งานซ่อมพื้นฐานให้ทราบอย่าง ชัดเจน	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)
มีบริการรับชำระค่าซ่อม/ ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	1.21 (น้อย)	1.28 (น้อย)	1.31 (น้อย)	1.20 (น้อย)	1.06 (น้อย)	1.23 (น้อย)
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงิน สด	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนข้าราชการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคุ้มค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.34) ราคาซ่อม/บริการโดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.42) ราคาอะไหล่เหมาะสม และมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคุ้มค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.37) ราคาซ่อม/บริการโดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.28) ราคาอะไหล่เหมาะสม และมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคุ้มค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.56) ราคาซ่อม/บริการโดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.38) ราคาอะไหล่เหมาะสม และมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคุ้มค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.46) ราคาซ่อม/บริการโดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.29) ราคาอะไหล่เหมาะสม และมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกเรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคุ้มค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.32) ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.26) ราคาอะไหล่เหมาะสม และมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.16)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	อาชีพ					
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการ เดินทางไปใช้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)
มีป้ายบอกชื่ออู่,ทางเข้า-ออก ชัดเจน	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอก สถานที่	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้า นอกสถานที่	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการซ่อมนอกสถานที่ใน กรณีฉุกเฉิน	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.58 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการ ของอู่เหมาะสม	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้ มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ เท่ากัน (4.00) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.87) มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน (3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.04) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.84) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.17) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.84) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.00) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.86) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (3.87) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.68) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.58)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของ อยู่ในสื่อต่างๆ	2.18 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.17 (น้อย)
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่า อะไหล่ และค่าบริการ	2.70 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ ของชำร่วยใน โอกาสพิเศษ	2.09 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.10 (น้อย)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้ เป็นส่วนลดในการเข้ารับ บริการ	2.22 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.17 (น้อย)
มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ ฟรีสำหรับสมาชิก หรือ ลูกค้าประจำ	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.50 (มาก)
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้า รับบริการ	2.09 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.10 (น้อย)
บริการให้คำปรึกษาด้าน รถยนต์ฟรี	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.64 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.72) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.51) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.76) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.52) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.69) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.47) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.67) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.48) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.65) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.58) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.68)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ					
	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถและมีความ ชำนาญ งานซ่อม	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานมีความ กระตือรือร้นและมีความ พร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	3.21 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ ดี มีความเป็นกันเองกับ ลูกค้า	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อ สงสัย และข้อซักถามของ ลูกค้าในงานซ่อมได้เป็น อย่างดี	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความ ต้องการของลูกค้าเป็น อย่างดี	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานจำนวนมาก เพียงพอในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (4.27) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม และพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.13) และพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (4.17) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.07) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (4.23) พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.20) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (4.16) พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญงานซ่อม และพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.04) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (4.16) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.03) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.90)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ลูกจ้าง / พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับ รดยนต์ของลูกค้ำที่มาใช้ บริการด้วยความรวดเร็ว	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความ ต้องการ	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการประเมินราคาให้ลูกค้ำ ทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จ แสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ ค่าบริการที่ชัดเจน	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)	4.30 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้ำเมื่อรถ ซ่อมเสร็จ	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.37 (มาก)
มีการปรับปรุงการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)
มีความสะอาดและระมัดระวัง ในการให้บริการงานซ่อม	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการ ล่วงให้ลูกค้ำตัดสินใจก่อน ซ่อม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรง ตามเวลานัดหมาย	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ					รวม
	ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

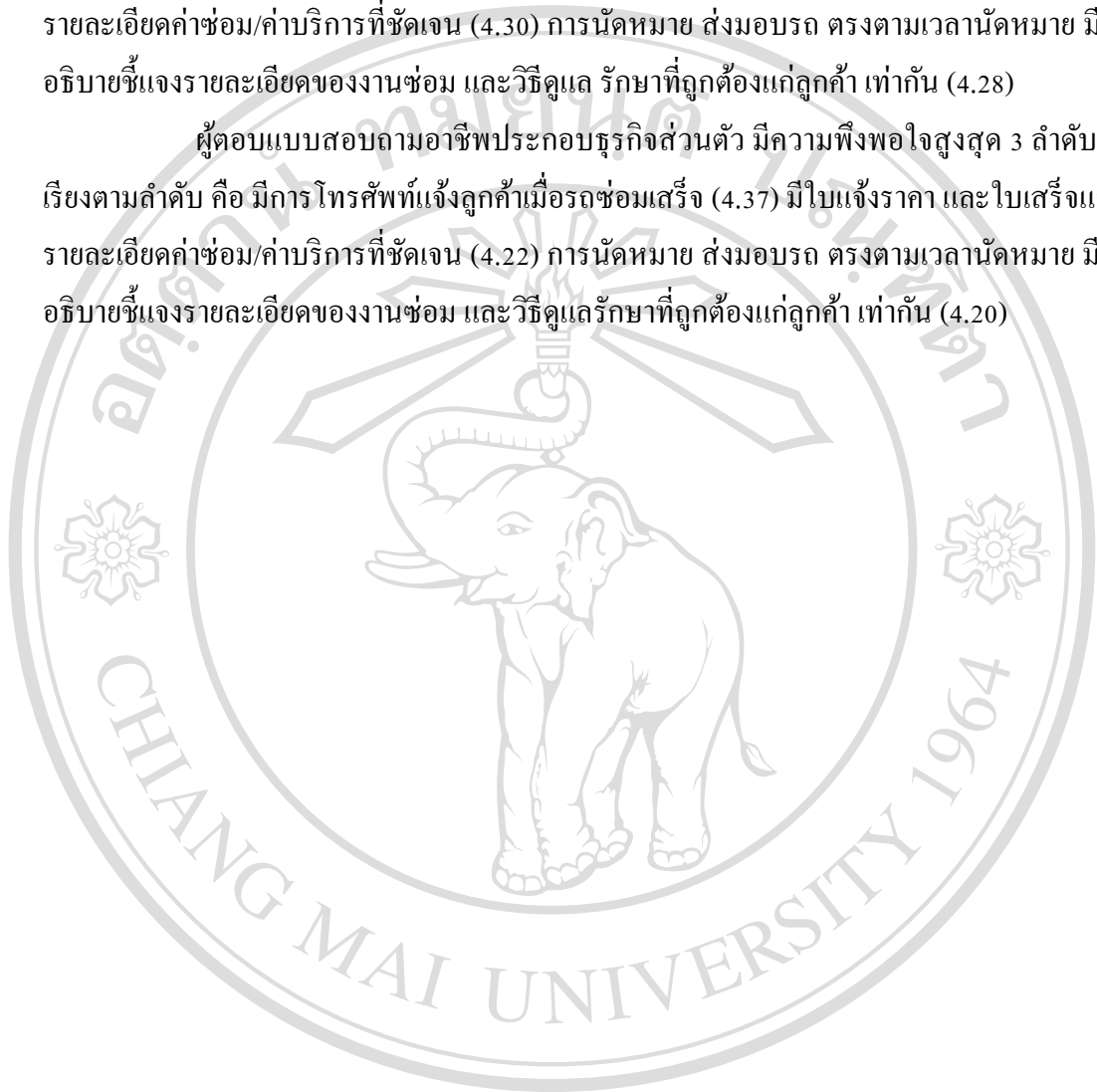
ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.29) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.16) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.33) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.18) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.37) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.27) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.44) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดง รายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.30) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแล รักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.37) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดง รายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.22) การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	อาชีพ					
	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัทเอกชน	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	n=67	n=75	n=64	n=83	n=31	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของอุ้งสะอาด	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ผู้มีพื้นที่กว้างขวาง	3.63 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
พื้นที่ของอยู่เป็นระเบียบ เรียบร้อย	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมี แสงสว่างเพียงพอ	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการ รอรับบริการ	2.81 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือ ต่างๆ ไว้บริการ	2.81 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการ ซ่อมที่ทันสมัย	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
มีความปลอดภัยสำหรับ รถยนต์ และทรัพย์สินของ ลูกค้า	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.20 (มาก)
ป้ายอยู่เห็นได้ชัดเจน	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.27) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (4.03) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.17) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.23) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.16) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.16) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (4.06) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของอู่
ปานเซอร์วิส จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)
คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
คุณภาพงานซ่อม	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)
ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา	4.41 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
การรับประกันหลังการซ่อม	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)
มีรถยกไว้บริการ	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.41) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.33) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.38) คุณภาพงานซ่อม ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.36) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ คุณภาพงานซ่อม และ ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา เท่ากัน (4.40) ชื่อเสียงของอู่ปานเซอร์วิสเป็นที่รู้จัก (4.32) คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้ และมีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด เท่ากัน (4.13)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าซ่อม/ค่าบริการคู่กับคุณภาพงานซ่อม	4.45 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)	4.46 (มาก)
ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
ราคาค่าซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าผู้ซ่อมรถยนต์อื่น	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมพื้นฐานให้ทราบอย่าง ชัดเจน	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.69 (มาก)
มีบริการรับชำระค่าซ่อม/ค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	1.18 (น้อยที่สุด)	1.33 (น้อยที่สุด)	1.23 (น้อยที่สุด)	1.23 (น้อยที่สุด)
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	2.64 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 และ มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคู่คุณค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.45) ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.32) ราคาอะไหล่เหมาะสมมีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคู่คุณค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.49) ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.36) ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ค่าซ่อม/ค่าบริการคู่คุณค่ากับคุณภาพงานซ่อม (4.46) ราคาซ่อม/บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (4.33) ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา (4.13)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของตู้สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	4.03 (มาก)
มีป้ายบอกชื่ออยู่,ทางเข้า-ออก ชัดเจน	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของตู้เหมาะสม	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (3.98) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.89) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.11) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.91) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (4.04) มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (3.89) มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (3.82)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของอยู่ในสื่อต่างๆ	2.25 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.17 (น้อย)
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ	2.70 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	2.17 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.10 (น้อย)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการ	2.24 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.17 (น้อย)
มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ	3.57 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	2.17 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.10 (น้อย)
บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.68 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.68) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.57) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.60) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.29) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ บริการให้คำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี (3.74) มีการตรวจเช็คสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับสมาชิก หรือลูกค้าประจำ (3.52) มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่ และค่าบริการ (2.65)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ งานซ่อม	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการ ตลอดเวลา	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย	3.17 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความเป็นกันเองกับ ลูกค้า	3.85 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของ ลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (4.23) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.06) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ เท่ากัน (4.13) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี (4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (4.20) พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม และพนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา เท่ากัน (4.11) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (3.97)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)
มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)
มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อนซ่อม	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.38) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.25) การนัดหมายส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.29) การนัดหมายส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.24) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (4.39) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม/ค่าบริการที่ชัดเจน (4.23) การนัดหมายส่งมอบรถ ตรงตามเวลานัดหมาย มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เท่ากัน (4.19)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	รวม
	n=88	n=45	n=187	N=320
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของอุ้งสะอาด	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
อูมีพื้นที่กว้างขวาง	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)
พื้นที่ของอุ้งเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
ห้องน้ำสะอาด	3.17 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	2.82 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ	2.82 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)
มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
ป้ายอุ้งเห็นได้ชัดเจน	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.57 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.32) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (4.01) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.13) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก เรียงตามลำดับ คือ มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์ และทรัพย์สินของลูกค้า (4.20) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด (4.00) มีอุปกรณ์ และเครื่องมือการซ่อมที่ทันสมัย (3.96)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้เขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ต้องการให้มีบริการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต (7 คน)
- 2) ต้องการให้มีห้องพักสำหรับลูกค้าขณะรอ (4 คน)
- 3) ต้องการให้มีบริการฟรีอินเทอร์เน็ต (2 คน)
- 4) ต้องการให้มีบริการน้ำดื่ม และภาชนะที่สะอาด สำหรับลูกค้า (2 คน)
- 5) ต้องการให้มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารต่างๆ ไว้บริการลูกค้าขณะรอ (1 คน)