

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง ที่ตั้งสถานประกอบการ (ตารางที่ 1 - 7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า ประกอบด้วย โรงกลิ้งที่ใช้บริการ การรู้จักโรงกลิ้งเชียงใหม่ยนต์กิจ บริการที่เคยใช้ ความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ การต้องการให้โรงกลิ้งเชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ให้ สาเหตุที่ใช้บริการ โรงกลิ้งอื่นๆ (ตารางที่ 8-13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 14 -20)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ (ตารางที่ 21-27)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และบริการที่เคยใช้ (ตารางที่ 28 - 62)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และบริการที่เคยใช้ (ตารางที่ 63 - 97)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	98	81.7
หญิง	22	18.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 81.7 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 18.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	42.5
สมรส	66	55.0
หย่าร้าง	3	2.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ เป็นโสด ร้อยละ 42.5 และ หย่าร้าง ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	5	4.2
21-35 ปี	39	32.5
36-50 ปี	58	48.3
50 ปีขึ้นไป	18	15.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36-50 ปี ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ อายุ 21-35 ปี ร้อยละ 32.5 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.0 อายุ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ป. 6	27	22.5
ปวช.-ปวส.	76	63.3
ปริญญาตรี	12	10.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	5	4.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า ป. 6 ร้อยละ 22.5 ปริญญาตรี ร้อยละ 10.0 และปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจเฉลี่ยในแต่ละเดือน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจเฉลี่ยในแต่ละเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	27	22.5
5,000-10,000 บาท	49	40.8
10,001-15,000 บาท	15	12.5
15,001 บาทขึ้นไป	29	24.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจเฉลี่ยในแต่ละเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 40.8 รองลงมาคือ 15,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 24.2 และต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 22.5 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 12.5

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	59	49.1
ผู้จัดการ	11	9.2
หัวหน้างาน	15	12.5
พนักงาน	35	29.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ร้อยละ 49.1 รองลงมาคือ พนักงาน ร้อยละ 29.2 และหัวหน้างาน ร้อยละ 12.5 ผู้จัดการ ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ

ที่ตั้งสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง	93	77.5
อำเภอฝาง	3	2.5
อำเภอพร้าว	1	0.8
อำเภอแม่แจ่ม	1	0.8
อำเภอหางดง	4	3.3
อำเภอสารภี	12	10.0
อำเภอเชียงดาว	2	1.7
จังหวัดลำพูน	4	3.3
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในอำเภอเมือง ร้อยละ 77.5 รองลงมาคือ อำเภอสารภี ร้อยละ 10.0 อำเภอหางดง ร้อยละ 3.3 และจังหวัดลำพูน ร้อยละ 3.3 เท่ากัน อำเภอฝาง 2.5 อำเภอเชียงดาว ร้อยละ 1.7 อำเภอพร้าว อำเภอแม่แจ่ม เท่ากัน ร้อยละ 0.8

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงกลึงที่ใช้บริการ

โรงกลึงที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	92	76.7
นครพิงค์ แมชชีนช็อป	29	24.2
ลานนารวมช่าง	62	51.7
โรงกลึงหนองประทีป	16	13.3
สุวรรณการช่าง	34	28.3
โรงกลึงสิงห์ทอง	19	15.8
พัฒนาการช่าง	16	13.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 120 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ โรงกลึงที่ใช้บริการ คือ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ ร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ ลานนารวมช่าง ร้อยละ 51.7 สุวรรณการช่าง ร้อยละ 28.3 นครพิงค์ แมชชีนช็อป 24.2 โรงกลึงสิงห์ทอง ร้อยละ 15.8 โรงกลึงหนองประทีป และ พัฒนาการช่าง เท่ากัน ร้อยละ 13.3 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จัก  
โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ

แหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุดรแนะนำมา	38	31.7
ติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน	65	54.2
บุคคลอื่นแนะนำ	44	36.7
เจ้าหน้าที่โรงกลึงแนะนำมา	24	20.0
ร้านค้าต่าง ๆ แนะนำมา	18	15.0
ป้ายหน้าร้าน	11	9.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 120 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ  
คือ ติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน ร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ บุคคลอื่นแนะนำ ร้อยละ 36.7  
อุดรแนะนำมา ร้อยละ 31.7 ร้านค้าต่าง ๆ แนะนำมา ร้อยละ 20.0 ร้านค้าต่าง ๆ แนะนำมา  
ร้อยละ 15.0 และ ป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 9.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้

บริการที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
คว้านกระบอกลูกสูบ	71	59.2
งานเจียรต่างๆ	61	50.8
ตั้งประกอบวาล์ว	53	44.2
งานกลึงต่างๆ	67	55.8
อื่นๆ	1	0.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 120 ราย

อื่นๆ ได้แก่ อัดลูกปืน

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามบริการที่เคยใช้ มากที่สุด คือ คว้านกระบอกลูกสูบ ร้อยละ 59.2 รองลงมาคือ งานกลึงต่างๆ ร้อยละ 55.8 งานเจียรต่างๆ ร้อยละ 50.8 ตั้งประกอบวาล์ว ร้อยละ 44.2 และ อื่นๆ 0.8



ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการห้องหุ่นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ความถี่ในการใช้บริการห้องหุ่นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ	จำนวน	ร้อยละ
ครั้งแรก	13	10.8
อาทิตย์ละครั้ง	45	37.5
เดือนละครั้ง	28	23.3
ทุกวัน	16	13.3
อื่นๆ	18	15.0
รวม	120	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไม่นั่งนอน (8 ราย) เมื่อมีงาน (5) นานๆ ครั้ง (3) เดือนละ 2-3 ครั้ง (2)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการคือ อาทิตย์ละครั้ง ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือ เดือนละครั้ง ร้อยละ 23.3 อื่นๆ ร้อยละ 15.0 ทุกวัน ร้อยละ 13.3 และ ครั้งแรก ร้อยละ 10.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการให้  
 ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ในการซ่อมแซมไว้บริการ

ความต้องการให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ จัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ในการซ่อมแซมไว้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ความต้องการให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ จัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ไว้บริการ	57	47.5
ไม่ต้องการให้ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ จัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ไว้บริการ	63	52.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความต้องการให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
 เชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ไว้บริการ ร้อยละ 47.5 และไม่มีความต้องการให้  
 ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ไว้บริการ ร้อยละ 52.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ  
โรงกลึงอื่นๆ

สาเหตุที่ใช้บริการ โรงกลึงอื่นๆ	จำนวน	ร้อยละ
ราคาถูก	39	32.5
ติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน	25	20.8
บุคคลอื่นแนะนำ	21	17.5
ใกล้บ้าน	40	33.3
มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ	36	30.0
งานมีคุณภาพ	38	31.7
ที่จอดรถสะดวก	7	5.8
อื่นๆ	3	2.5

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อจากจำนวน 120 ราย

อื่นๆ ได้แก่ งานเสร็จตรงตามเวลา (3 ราย)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด สาเหตุที่ใช้บริการ  
โรงกลึงอื่นๆ คือ ใกล้บ้าน ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ ราคาถูก ร้อยละ 32.5 งานมีคุณภาพ  
ร้อยละ 31.7 มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ ร้อยละ 30.0 ติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน ร้อยละ 20.8  
บุคคลอื่นแนะนำ ร้อยละ 17.5 และที่จอดรถสะดวก ร้อยละ 5.8 อื่นๆ ร้อยละ 2.5

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
เชียงใหม่ยนต์กิจ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มาตรฐานการทำงานของ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	29 (24.2)	45 (37.5)	36 (30.0)	45 (3.3)	6 (5.0)	3.73 (มาก)	3
บริการครบวงจร	37 (30.8)	47 (39.2)	30 (25.0)	4 (3.3)	2 (1.7)	3.94 (มาก)	1
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอย ให้บริการลูกค้า	30 (25.0)	42 (35.0)	37 (30.8)	7 (5.8)	4 (3.3)	3.73 (มาก)	3
ประสิทธิภาพของเครื่อง จักรของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจ	31 (25.8)	47 (39.2)	31 (25.8)	5 (4.2)	6 (5.0)	3.77 (มาก)	2
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	24 (20.0)	43 (35.8)	41 (33.3)	9 (7.5)	3 (2.5)	3.63 (มาก)	5
การให้บริการนอกสถานที่ ตามที่ลูกค้าร้องขอ	24 (20.0)	39 (32.5)	44 (36.7)	8 (6.7)	5 (4.2)	3.58 (มาก)	6
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ เพียงพอ ครบถ้วน และทัน สมัย	19 (15.8)	59 (49.2)	34 (28.3)	6 (5.0)	2 (1.7)	3.73 (มาก)	3
การรับประกันให้กับลูกค้า	17 (14.2)	48 (40.0)	43 (35.8)	9 (7.5)	3 (2.5)	3.56 (มาก)	8
อะไหล่มีคุณภาพ	17 (14.2)	48 (40.0)	44 (36.7)	8 (6.7)	3 (2.5)	3.57 (มาก)	7
ระยะเวลาในการรับ ประกันสินค้า	24 (20.0)	42 (35.0)	41 (34.2)	11 (9.2)	2 (1.7)	3.63 (มาก)	5

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	29 (24.2)	38 (31.7)	40 (33.3)	9 (7.5)	4 (3.3)	3.66 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.68 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) มาตรฐานการทำงาน ของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้าและ อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73) อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้า ร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.58) อะไหล่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ การรับประกันให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาการใช้บริการแต่ละ รายการ	31 (25.8)	22 (18.3)	58 (48.3)	7 (5.8)	2 (1.7)	3.61 (มาก)	2
สามารถต่อรองราคาได้	29 (24.2)	23 (19.2)	53 (44.2)	10 (8.3)	5 (4.2)	3.51 (มาก)	5
รูปแบบการชำระด้วย เงินสด	24 (20.0)	45 (37.5)	38 (31.7)	7 (5.8)	6 (5.0)	3.62 (มาก)	1
รูปแบบชำระโดยการ โอนเงินผ่านทางธนาคาร	20 (16.7)	36 (30.0)	48 (40.0)	8 (6.7)	8 (6.7)	3.43 (ปานกลาง)	7
รูปแบบการชำระโดย การตัดบัญชี	16 (13.3)	37 (30.8)	47 (39.2)	12 (10.0)	8 (6.7)	3.34 (ปานกลาง)	8
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	22 (18.3)	39 (32.5)	49 (40.8)	3 (2.5)	7 (5.8)	3.55 (มาก)	4
วงเงินการให้สินเชื่อ	26 (21.7)	36 (30.0)	46 (38.3)	5 (4.2)	7 (5.8)	3.58 (มาก)	3
การกำหนดอัตราค่าใช้จ่าย บริการที่ชัดเจน	25 (20.8)	29 (24.2)	53 (44.2)	6 (5.0)	7 (5.8)	3.49 (ปานกลาง)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) วงเงินการให้สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.58) ระยะเวลาการให้สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.49) รูปแบบการโอนเงินผ่านทางธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.43) และรูปแบบการชำระเงินโดยการตัดบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่จัด จำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อ การเดินทางและการขนส่ง	34 (28.3)	52 (43.3)	28 (23.3)	3 (2.5)	3 (2.5)	3.93 (มาก)	2
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการ ลูกค้าอย่างเพียงพอ	32 (26.7)	53 (44.2)	30 (25.0)	2 (1.7)	3 (2.5)	3.91 (มาก)	3
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	32 (26.7)	49 (40.8)	33 (27.5)	4 (3.3)	2 (1.7)	3.88 (มาก)	4
การติดต่อทางโทรศัพท์	42 (35.0)	52 (43.3)	20 (16.7)	4 (3.3)	2 (1.7)	4.07 (มาก)	1
การติดต่อทางโทรสาร	36 (30.0)	48 (40.0)	21 (17.5)	6 (5.0)	9 (7.5)	3.80 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.92 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.93) ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.88) การติดต่อทางโทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.80)



ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณา	22 (18.3)	23 (19.2)	47 (39.2)	20 (16.7)	8 (6.7)	3.26 (ปานกลาง)	3
การประชาสัมพันธ์	21 (17.5)	27 (22.5)	48 (40.0)	16 (13.3)	8 (6.7)	3.31 (ปานกลาง)	2
การให้ส่วนลดกับลูกค้า ประจำ	23 (19.2)	34 (28.3)	45 (37.5)	12 (10.0)	6 (5.0)	3.47 (ปานกลาง)	1
มีของสมนาคุณ และมีการ ให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาล ต่าง ๆ	10 (8.3)	27 (22.5)	35 (29.2)	25 (20.8)	23 (19.2)	2.80 (ปานกลาง)	5
ให้การสนับสนุนกิจกรรม ของลูกค้า	8 (6.7)	25 (20.8)	43 (35.8)	23 (19.2)	21 (17.5)	2.80 (ปานกลาง)	5
การส่งเสริมการขาย	14 (11.7)	22 (18.3)	40 (33.3)	27 (22.5)	17 (14.2)	2.91 (ปานกลาง)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.09 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.47) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.31) การโฆษณา (ค่าเฉลี่ย 3.26) การส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ และให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ประสบการณ์ของ พนักงาน	32 (26.7)	51 (42.5)	33 (27.5)	3 (2.5)	1 (0.8)	3.92 (มาก)	1
มนุษย์สัมพันธ์ของ พนักงาน	28 (23.3)	53 (44.2)	30 (25.0)	5 (4.2)	4 (3.3)	3.80 (มาก)	4
มีหัวหน้างานที่มีประสบ การณ์ สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว	24 (20.0)	57 (47.5)	30 (25.0)	4 (3.3)	5 (4.2)	3.76 (มาก)	6
พนักงาน ให้บริการได้ ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ ลูกค้าได้สั่งงานไว้	27 (22.5)	48 (40.0)	31 (28.8)	11 (9.2)	3 (2.5)	3.71 (มาก)	9
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแล ท่านด้วยความสุภาพและ เป็นมิตร	33 (27.5)	44 (36.7)	28 (23.3)	12 (10.0)	3 (2.5)	3.77 (มาก)	5
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ท่านมอบหมายได้ อย่างรวดเร็ว	26 (21.7)	47 (39.2)	34 (28.3)	8 (6.7)	5 (4.2)	3.68 (มาก)	10
พนักงาน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	25 (20.8)	53 (44.2)	32 (26.7)	6 (5.0)	4 (3.3)	3.74 (มาก)	8
การบริการของพนักงาน บัญชี	30 (25.0)	48 (40.0)	28 (23.3)	10 (8.3)	4 (3.3)	3.75 (มาก)	7
การบริการของพนักงาน ช่าง	26 (21.7)	53 (44.2)	35 (29.2)	3 (2.5)	3 (2.5)	3.80 (มาก)	4
มีพนักงานที่สามารถให้ บริการได้รวดเร็วและ ถูกต้อง	26 (21.7)	43 (35.8)	44 (36.7)	4 (3.3)	3 (2.5)	3.71 (มาก)	9

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร

(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	28 (23.3)	52 (43.3)	32 (26.7)	5 (4.2)	3 (2.5)	3.81 (มาก)	3
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	26 (21.7)	53 (44.2)	33 (27.5)	4 (3.3)	4 (3.3)	3.78 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ฝีมือในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76) การบริการของพนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงาน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.74) พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องพักรับรองลูกค้า	18 (15.0)	36 (30.0)	42 (35.0)	14 (11.7)	10 (8.3)	3.32 (ปานกลาง)	8
ที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	25 (20.8)	38 (31.7)	48 (40.0)	5 (4.2)	4 (3.3)	3.63 (มาก)	2
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการ บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการ ติดต่อ	24 (20.0)	37 (30.8)	49 (40.8)	9 (7.5)	1 (0.8)	3.62 (มาก)	3
พนักงานแต่งกายด้วย เครื่องแบบพนักงานที่ดู แล้วน่าเชื่อถือ	20 (16.7)	35 (29.2)	53 (44.2)	10 (8.3)	2 (1.7)	3.51 (มาก)	5
มีโรงงานที่สะอาด แสง สว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	22 (18.3)	24 (20.0)	60 (50.0)	13 (10.8)	1 (0.8)	3.44 (ปานกลาง)	6
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	14 (11.7)	30 (25.0)	59 (49.2)	15 (12.5)	2 (1.7)	3.33 (ปานกลาง)	7
เครื่องมือที่ทันสมัย	19 (15.8)	45 (37.5)	46 (38.3)	8 (6.7)	2 (1.7)	3.59 (มาก)	4
ชื่อเสียง	22 (18.3)	45 (37.5)	44 (36.7)	6 (5.0)	3 (2.5)	3.64 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.62) เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.33) และห้องพักรับรองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	23 (19.2)	41 (34.2)	44 (36.7)	9 (7.5)	3 (2.5)	3.60 (มาก)	2
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	26 (21.7)	41 (34.2)	42 (35.0)	9 (7.5)	2 (1.7)	3.67 (มาก)	1
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและ รวดเร็ว	24 (20.0)	34 (28.3)	51 (42.5)	8 (6.7)	3 (2.5)	3.57 (มาก)	3
กระบวนการการให้ บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	20 (16.7)	34 (28.3)	55 (45.8)	6 (5.0)	5 (4.2)	3.48 (ปานกลาง)	4
มีการจัดอะไหล่อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	16 (13.3)	31 (25.8)	60 (50.0)	7 (5.8)	6 (5.0)	3.37 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.60) มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ มีการจัดอะไหล่อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.37)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
ผลิตภัณฑ์/บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี มาตรฐาน	7 (5.8)	24 (20.0)	29 (24.2)	31 (25.8)	29 (24.2)	2.58 (น้อย)	1
ไม่มีบริการครบวงจร	6 (5.0)	12 (10.0)	34 (28.3)	35 (29.2)	33 (27.5)	2.36 (น้อยที่สุด)	2
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้ คอยให้บริการลูกค้า	6 (5.0)	14 (11.7)	27 (22.5)	38 (31.7)	35 (29.2)	2.32 (น้อยที่สุด)	3
เครื่องจักรของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี ประสิทธิภาพ	1 (0.8)	14 (11.7)	30 (25.0)	43 (35.8)	32 (26.7)	2.24 (น้อยที่สุด)	4
ไม่มีการบริการหลังการ ขาย และดูแลลูกค้า ไม่ทั่วถึง	2 (1.7)	16 (13.3)	35 (29.2)	37 (30.8)	30 (25.0)	2.36 (น้อยที่สุด)	2
ไม่มีการให้บริการนอก สถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	0 (0.0)	9 (7.5)	43 (35.8)	36 (30.0)	32 (26.7)	2.24 (น้อยที่สุด)	4
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ ทันสมัย	2 (1.7)	9 (7.5)	33 (27.5)	42 (35.0)	34 (28.3)	2.19 (น้อยที่สุด)	6
ไม่มีการรับประกันให้กับ ลูกค้า	3 (2.5)	11 (9.2)	31 (25.8)	41 (34.2)	34 (28.3)	2.23 (น้อยที่สุด)	5
ระยะเวลาในการรับ ประกันสินค้าสั้น	4 (3.3)	10 (8.3)	30 (25.0)	43 (35.8)	33 (27.5)	2.24 (น้อยที่สุด)	4
ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์ บริการ	4 (3.3)	7 (5.8)	32 (26.7)	40 (33.3)	37 (30.8)	2.18 (น้อยที่สุด)	7
ค่าเฉลี่ยรวม						2.29 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.29) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจ ไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.58) สำหรับปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่มีบริการครบวงจร และไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึงเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.36) รองลงมาคือ ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.32) และเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจ ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ ตามที่ลูกค้าร้องขอ และระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น (ค่าเฉลี่ย 2.24) อุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.19) ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.18)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
ราคา

ด้านราคา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาไม่คงที่	9 (7.5)	12 (10.0)	42 (35.0)	26 (21.7)	31 (25.8)	2.52 (น้อย)	1
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	7 (5.8)	14 (11.7)	37 (30.8)	29 (24.2)	33 (27.5)	2.44 (น้อยที่สุด)	2
รูปแบบการชำระเงินไม่ สะดวก	5 (4.2)	13 (10.8)	31 (25.8)	34 (28.3)	37 (30.8)	2.29 (น้อยที่สุด)	3
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ สั้น	5 (4.2)	12 (10.0)	22 (18.3)	40 (33.3)	41 (34.2)	2.17 (น้อยที่สุด)	5
วงเงินการให้สินเชื่อ น้อย	3 (2.5)	14 (11.7)	21 (17.5)	43 (35.8)	39 (32.5)	2.16 (น้อยที่สุด)	6
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	10 (8.3)	13 (10.8)	18 (15.0)	41 (34.2)	38 (31.7)	2.30 (น้อยที่สุด)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						2.31 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมี  
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.31) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบ  
สอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.52) สำหรับ  
ปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้  
(ค่าเฉลี่ย 2.44) รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.29) และไม่มีการตั้งราคาที่  
ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.30) ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น (ค่าเฉลี่ย 2.17) วงเงินการให้สินเชื่อ  
น้อย (ค่าเฉลี่ย 2.16)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
สถานที่จัดจำหน่าย

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	8 (6.6)	8 (6.6)	29 (24.3)	31 (25.8)	44 (36.7)	2.54 (น้อย)	1
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	8 (6.7)	10 (8.3)	30 (25.0)	33 (27.5)	39 (32.5)	2.29 (น้อยที่สุด)	2
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	4 (3.3)	10 (8.3)	29 (24.2)	32 (26.7)	45 (37.5)	2.13 (น้อยที่สุด)	4
การติดต่อทางโทรศัพท์ โทรติดยาก ,ไม่สะดวก	3 (2.5)	10 (8.3)	21 (17.5)	41 (34.2)	45 (37.5)	2.04 (น้อยที่สุด)	5
ไม่สามารถติดต่อทางโทร สารได้	3 (2.5)	7 (5.8)	23 (19.2)	39 (32.5)	48 (40.0)	1.98 (น้อยที่สุด)	6
บริการหลังการขายสั้น	5 (4.2)	10 (8.3)	26 (21.7)	37 (30.8)	42 (35.0)	2.16 (น้อยที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						2.19 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.19) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อย คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) สำหรับปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.29) บริการหลังการขายสั้น (ค่าเฉลี่ย 2.16) และเวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.13) การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ไม่สะดวกโทรติดยาก (ค่าเฉลี่ย 2.04) ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้ (ค่าเฉลี่ย 1.98)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน การส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี	19 (15.8)	19 (15.8)	27 (22.5)	30 (25.0)	25 (20.8)	2.81 (น้อย)	1
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	19 (15.8)	17 (14.2)	30 (25.0)	28 (23.3)	26 (21.7)	2.79 (น้อย)	2
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	17 (14.2)	10 (8.3)	27 (22.5)	37 (30.8)	29 (24.2)	2.58 (น้อย)	6
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ	18 (15.0)	18 (15.0)	20 (16.7)	39 (32.5)	25 (20.8)	2.71 (น้อย)	3
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	17 (14.2)	15 (12.5)	28 (23.3)	32 (26.7)	28 (23.3)	2.68 (น้อย)	4
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	16 (13.3)	18 (15.0)	23 (19.2)	32 (26.7)	31 (25.8)	2.63 (น้อย)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						2.70 (น้อย)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.70) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับ คือ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี (ค่าเฉลี่ย 2.81) รองลงมา ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.79) ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 2.71) ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.68) ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 2.63) และไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานไม่มี ประสบการณ์	10 (8.3)	8 (6.7)	27 (22.5)	34 (28.3)	41 (34.2)	2.27 (น้อยที่สุด)	2
พนักงานไม่มีมนุษย สัมพันธ์	14 (11.7)	8 (6.7)	30 (25.0)	35 (29.2)	33 (27.5)	2.46 (น้อยที่สุด)	1
หัวหน้างานไม่มี ประสบการณ์	8 (6.7)	6 (5.0)	30 (25.0)	37 (30.8)	39 (32.5)	2.23 (น้อยที่สุด)	3
พนักงานไม่สามารถให้ บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่ง งานไว้	5 (4.2)	10 (8.3)	29 (24.2)	35 (29.2)	41 (34.2)	2.19 (น้อยที่สุด)	3
พนักงานไม่ได้ต้อนรับค แลท่านด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4 (3.3)	10 (8.3)	27 (22.5)	37 (30.8)	42 (35.0)	2.14 (น้อยที่สุด)	4
พนักงานไม่สามารถ ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	3 (2.5)	8 (6.7)	29 (24.2)	38 (31.7)	42 (35.0)	2.10 (น้อยที่สุด)	5
พนักงานไม่สามารถให้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	3 (2.5)	8 (6.7)	30 (25.0)	46 (38.3)	33 (27.5)	2.18 (น้อยที่สุด)	4
การบริการของพนักงาน บัญชีไม่ถูกต้อง	4 (3.3)	5 (4.2)	26 (21.7)	50 (41.7)	35 (29.2)	2.11 (น้อยที่สุด)	6
การบริการของพนักงาน ช่างไม่ดี	4 (3.3)	5 (4.2)	23 (19.2)	49 (40.8)	39 (32.5)	2.05 (น้อยที่สุด)	9
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือ และไว้ใจไม่ได้	4 (3.3)	3 (2.5)	22 (18.3)	49 (40.8)	42 (35.0)	1.98 (น้อยที่สุด)	10

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
บุคลากรผู้ให้บริการ

(ต่อ)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	4 (3.3)	5 (4.2)	25 (20.8)	46 (38.3)	40 (33.3)	2.06 (น้อยที่สุด)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						2.16 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.16) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.46) รองลงมาคือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.27) และหัวหน้างานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.23) พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน ถูกต้องตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้ (ค่าเฉลี่ย 2.19) พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.18) การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.11) พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.10) พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.06) การบริการของพนักงานช่างไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 2.05) และการให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้ใจไม่ได้ (ค่าเฉลี่ย 1.98)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
ลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	8 (6.7)	12 (10.0)	26 (21.7)	50 (41.7)	24 (20.0)	2.42 (น้อยที่สุด)	1
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก	4 (3.3)	7 (5.8)	35 (29.2)	46 (38.3)	28 (23.3)	2.28 (น้อยที่สุด)	2
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	5 (4.2)	2 (1.7)	30 (25.0)	53 (44.2)	30 (25.0)	2.16 (น้อยที่สุด)	4
โรงงานไม่สะอาด	3 (2.5)	8 (6.7)	29 (24.2)	47 (39.2)	33 (27.5)	2.18 (น้อยที่สุด)	3
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน	1 (0.8)	8 (6.7)	34 (35.0)	42 (35.0)	35 (29.2)	2.15 (น้อยที่สุด)	5
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	1 (0.8)	5 (4.2)	46 (38.3)	30 (25.0)	38 (31.7)	2.18 (น้อยที่สุด)	3
เครื่องมือล้ำสมัย	1 (0.8)	8 (6.7)	32 (26.7)	42 (35.0)	37 (30.8)	2.12 (น้อยที่สุด)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						2.21 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.21) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.42) รองลงมาคือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.28) และ โรงงานไม่สะอาด และไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย (ค่าเฉลี่ย 2.18) การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.16) อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 2.15) เครื่องมือล้ำสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.12)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้าน  
กระบวนการบริการ

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงาน เสร็จได้	7 (5.8)	9 (7.5)	27 (22.5)	51 (42.5)	26 (21.7)	2.33 (น้อยที่สุด)	2
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัด หมาย	6 (5.0)	8 (6.7)	30 (25.0)	54 (45.0)	22 (18.3)	2.35 (น้อยที่สุด)	1
กระบวนการปฏิบัติงาน ซับซ้อนลวกวุ่นวาย	5 (4.2)	6 (5.0)	36 (30.0)	39 (32.5)	34 (28.3)	2.24 (น้อยที่สุด)	3
การคิดเงิน และการคิด ส่วนลดไม่ถูกต้อง	3 (2.5)	10 (8.3)	32 (26.7)	39 (32.5)	36 (30.0)	2.21 (น้อยที่สุด)	4
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำ สั่ง	3 (2.5)	4 (3.3)	32 (26.7)	39 (32.5)	42 (35.0)	2.06 (น้อยที่สุด)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						2.24 (น้อยที่สุด)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวม  
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.24) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบ  
แบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย  
(ค่าเฉลี่ย 2.35) รองลงมาคือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 2.33) และ กระบวนการ  
ปฏิบัติงานซับซ้อนลวกวุ่นวาย (ค่าเฉลี่ย 2.24) การคิดเงินและการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง  
(ค่าเฉลี่ย 2.21) ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง (ค่าเฉลี่ย 2.06)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่งและบริการที่เคยใช้

5.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)
บริการครบวงจร	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	3.68 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	3.65 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	3.61 (มาก)	3.41 (มาก)	3.58 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.56 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพ	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)



ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.63 (มาก)
อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 28 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และ เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า และประสิทธิภาพของเครื่องจักรของ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.64 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.51 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วย เงินสด	3.71 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
รูปแบบชำระโดยการ โอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.50 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระโดย การตัดบัญชี	3.40 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.62 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.56 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 29 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระเงินด้วยเงินสด (3.71) มากกว่า ปัจจัยย่อยด้านอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัด  
จำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	3.82 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
การติดต่อทางโทรสาร	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 30 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศ  
ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ  
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน และการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา	3.16 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์	3.21 (ปานกลาง)	3.73 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.39 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ	2.66 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.76 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขาย	2.90 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.01 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.82)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประสิทธิภาพของพนักงาน	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)
มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว	3.77 (มาก)	3.73 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.74 (มาก)	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)
การบริการของพนักงานบัญชี	3.72 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
การบริการของพนักงานช่าง	3.77 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 32 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง  
เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ  
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การ  
บริการของพนักงานช่าง (ค่าเฉลี่ย 3.95)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.41 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.53 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.39 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.62 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ชื่อเสียง	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.54 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 3 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย(ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.46 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
มีการจัดอะไหล่อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	3.35 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 34 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา และทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.64)



5.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วน  
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกระดับการศึกษา

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/  
บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.93 (มาก)	3.67 (มาก)	3.42 (มาก)	4.20 (มาก)	3.73 (มาก)
บริการครบวงจร	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)	4.40 (มาก)	3.94 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.50 (มาก)	4.20 (มาก)	3.73 (มาก)
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	3.85 (มาก)	3.50 (มาก)	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.63 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	4.04 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	2.60 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วนและทันสมัย	3.85 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.74 (มาก)	3.47 (มาก)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	3.56 (มาก)
อะไหล่มีคุณภาพ	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.57 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.74 (มาก)	3.57 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	3.85 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	4.40 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	4.07 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 35 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร(ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด, การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ, อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วนและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร, ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า, อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	4.40 (มาก)	3.61 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.70 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.51 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยเงินสด	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
รูปแบบชำระโดยการ โอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.56 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระโดย การตัดบัญชี	3.44 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.63 (มาก)	3.53 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	3.55 (มาก)
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.74 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.60 (มากที่สุด)	3.58 (มาก)
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 36 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาต่ำกว่า ป.6 ,  
ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่  
การศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ  
ปานกลาง

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่า  
ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินการให้สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
สุดลำดับแรก รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
สุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้, รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่า  
เฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินการให้สินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัด  
จำหน่าย จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและ การขนส่ง	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	3.93 (มาก)
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	4.04 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.88 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.07 (มาก)
การติดต่อทางโทรสาร	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	4.40 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 37 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับ  
การศึกษาทุกระดับ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษา ต่ำกว่า ป.6  
และการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทาง  
โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
สุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางโทรสาร มีที่จอดรถลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่า  
เฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ และ เวลาเปิด-ปิด ที่  
ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา	3.56 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์	3.56 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.63 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ	2.93 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	4.40 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.96 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	2.80 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขาย	2.96 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	4.20 (มาก)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.13 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 38 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่การศึกษาต่ำกว่า ป.6 ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ, มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
ผู้ให้บริการ จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประสบการณ์ของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.40 (มาก)	3.92 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	4.40 (มาก)	3.80 (มาก)
มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว	3.89 (มาก)	3.64 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตาม ที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบ หมายได้อย่างรวดเร็ว	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.50 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.81 (มาก)	3.72 (มาก)	3.58 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
การบริการของพนักงานบัญชี	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)
การบริการของพนักงานช่าง	4.04 (มาก)	3.66 (มาก)	3.92 (มาก)	4.40 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.96 (มาก)	3.55 (มาก)	3.92 (มาก)	4.20 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.96 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	4.40 (มาก)	3.81 (มาก)



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกระดับการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป.6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	4.40 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 39 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว, การบริการของพนักงานช่าง, มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว การบริการของพนักงานช่าง มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้, ฝีมือในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป.6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.56 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.32 (มาก)
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.89 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.40 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.93 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	3.63 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	4.20 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.74 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.89 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)
ชื่อเสียง	3.85 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	4.20 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	4.13 (มาก)	3.51 (มาก)

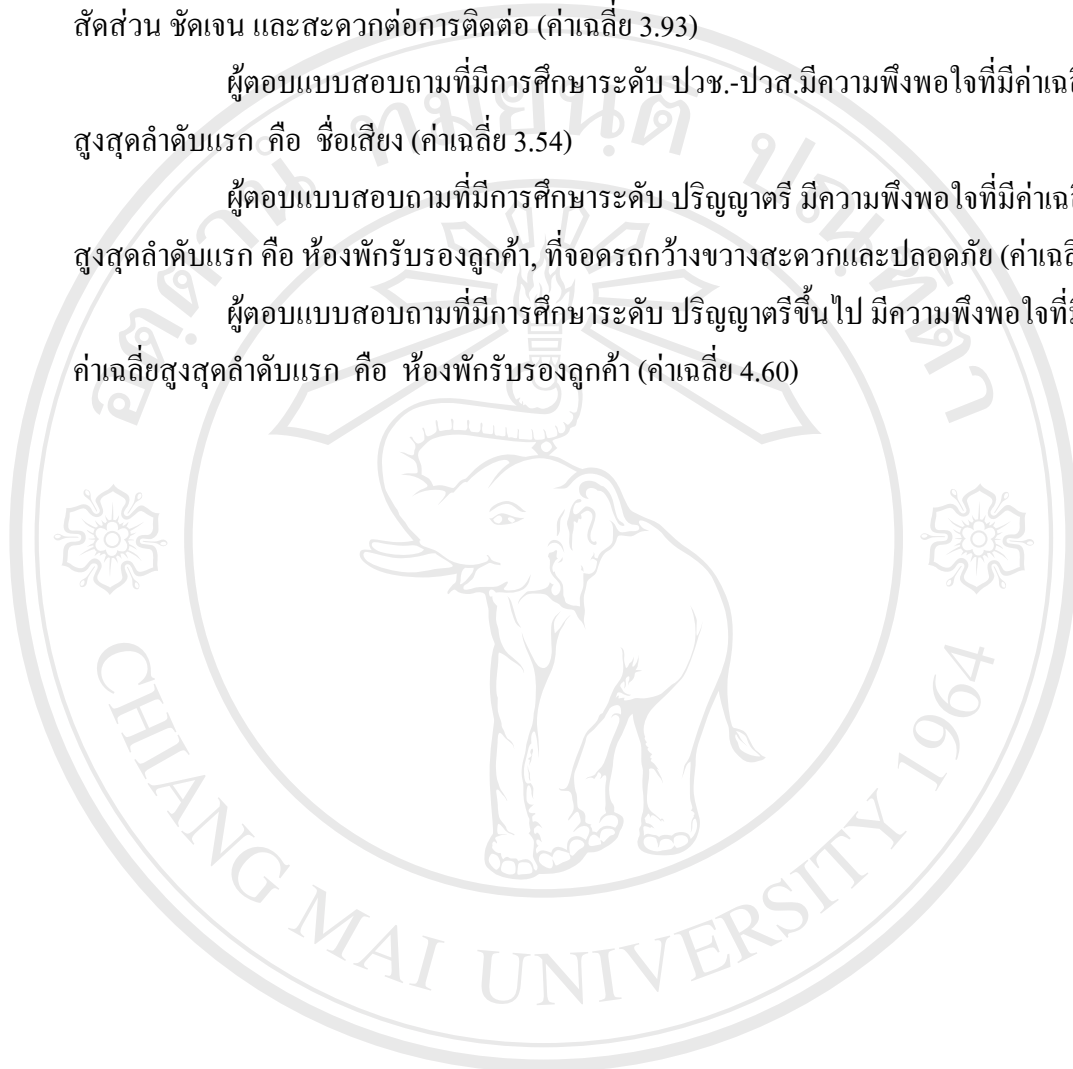
จากตารางที่ 40 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 ,ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น ส่วน ส่วน และสะดวกต่อการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้า, ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.60)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป.6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.85 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.81 (มาก)	3.58 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.70 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.20 (มาก)	3.57 (มาก)
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
มีการจัดอะไหล่อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 41 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า ป.6 , ปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย  
สูงสุดลำดับแรก บริการรวดเร็ว ตรงเวลา, ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่า  
เฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วน  
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/  
บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)
บริการครบวงจร	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	4.24 (มาก)	3.94 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.85 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)	4.07 (มาก)	3.63 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	3.59 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย	3.63 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.56 (มาก)
อะไหล่มีคุณภาพ	3.37 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.93 (มาก)	3.57 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.67 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	3.37 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.94 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 42 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการ ทุกระดับ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ, บริการครบวงจร, การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านราคา	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.44 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.14 (มาก)	3.61 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วยเงินสด	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.72 (มาก)	3.62 (มาก)
รูปแบบชำระโดยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.33 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระโดยการตัดบัญชี	3.30 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.59 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.55 (มาก)
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.56 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.58 (มาก)
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 43 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000- 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้



บริการ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระ  
ด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.43, 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอ  
ใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ(ค่าเฉลี่ย 4.14)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง	3.78 (มาก)	3.96 (มาก)	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)	3.93 (มาก)
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	4.17 (มาก)	3.91 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)
การติดต่อทางโทรสาร	3.44 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)	4.21 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	4.16 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 44 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทุกระดับ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.93, 4.08, 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางโทรสาร (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา	3.26 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์	3.37 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.59 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ	2.81 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.89 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขาย	3.33 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการ ทุกระดับมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้  
บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ ( 3.59 )

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.29, 3.67 และ 3.55)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร  
ผู้ให้บริการ จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประสิทธิภาพของพนักงาน	3.56 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.63 (มาก)	3.88 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว	3.44 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วนถูกต้อง ตาม ที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	3.59 (มาก)	3.71 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.07 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบ หมายได้อย่างรวดเร็ว	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.56 (มาก)	3.78 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)
การบริการของพนักงานบัญชี	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.75 (มาก)
การบริการของพนักงานช่าง	3.56 (มาก)	3.73 (มาก)	3.60 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.17 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.21 (มาก)	3.81 (มาก)
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.39 (มาก)	4.11 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 46 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการ ทุกระดับ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงาน ด้ยต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานช่าง(ค่าเฉลี่ย 4.24)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.37 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	3.44 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.30 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.56 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)
ชื่อเสียง	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 47 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้  
บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เครื่องมือที่ทันสมัย  
(ค่าเฉลี่ย 3.56) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึง  
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.67) มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท มีความพึง  
พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ  
(ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอ  
ใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	3.60 (มาก)
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	4.10 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.59 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
มีการจัดอะไหล่อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	3.30 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.81 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 48 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการคิดเงินที่ถูกต้อง และรวดเร็ว (3.59)



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.67, 4.10)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

5.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วน  
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามตำแหน่ง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/  
บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจ	3.68 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)
บริการครบวงจร	3.92 (มาก)	3.55 (มาก)	3.73 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.97 (มาก)	3.77 (มาก)
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	3.66 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.77 (มาก)	3.63 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.58 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย	3.76 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.59 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)
อะไหล่มีคุณภาพ	3.54 (มาก)	3.82 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.64 (มาก)	3.27 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อะไหล่ที่จากศูนย์บริการ	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)

จากตารางที่ 49 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ และพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.92, 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อะไหล่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ บริการครบวงจร ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ การบริการหลังการขายและดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย การรับประกันให้กับลูกค้าและอะไหล่มีคุณภาพเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.66 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.34 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.51 (มาก)
รูปแบบการชำระด้วย เงินสด	3.54 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)
รูปแบบชำระโดยการ โอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.32 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระโดย การตัดบัญชี	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.51 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.55 (มาก)
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.59 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.51 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.46 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)

จากตารางที่ 50 ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ  
ผู้จัดการ และหัวหน้างาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบ  
แบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ และหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.66, 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัด  
จำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและ การขนส่ง	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่าง เพียงพอ	4.02 (มาก)	3.82 (มาก)	3.33 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.53 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)
การติดต่อทางโทรสาร	3.78 (มาก)	3.55 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 51 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่ง  
เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วน  
ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง  
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ  
ผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์  
(ค่าเฉลี่ย 4.15, 4.36, และ 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก  
คือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา	3.12 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์	3.22 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.39 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีของสมนาคุณ และมีกรให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรือ งานเทศกาลต่าง ๆ	2.69 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.75 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขาย	2.81 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ หัวหน้างานและพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.39, 3.60, และ 3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.73)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประสบการณ์ของพนักงาน	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.80 (มาก)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.80 (มาก)
มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถ แก้ไขปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	3.61 (มาก)	3.91 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.71 (มาก)
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบ หมายได้อย่างรวดเร็ว	3.64 (มาก)	3.82 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.68 (มาก)
พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
การบริการของพนักงานบัญชี	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.75 (มาก)
การบริการของพนักงานช่าง	3.78 (มาก)	4.27 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.68 (มาก)	4.18 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.86 (มาก)	4.36 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.80 (มาก)	4.36 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (มาก)	3.96 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 53 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และฝีมือในการทำงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้ รวดเร็ว และการบริการของพนักงานช่าง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.29 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.63 (มาก)	4.00 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.63 (มาก)	4.09 (มาก)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.46 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	3.39 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.24 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.56 (มาก)	3.91 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
ชื่อเสียง	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (ปานกลาง)	3.97 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 54 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ และพนักงาน แต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย และเครื่องมือที่ทันสมัยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.57)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.41 (ปานกลาง)	4.18 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.47 (ปานกลาง)	4.27 (มาก)	3.53 (มาก)	3.86 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.54 (มาก)	4.09 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.57 (มาก)
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.42 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
มีการจัดโต๊ะให้ได้อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	3.41 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.45 (ปานกลาง)	4.11 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.54 (มาก)

จากตารางที่ 55 ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ และหัวหน้างาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.54) ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กระบวนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วตรงเวลา และ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

5.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วน  
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามบริการที่ใช้

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/  
บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบะบอ สูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจ	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)
บริการครบวงจร	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่าง ใกล้ชิด	3.59 (มาก)	3.56 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	3.70 (มาก)	3.67 (มาก)	3.87 (มาก)	3.43 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.52 (มาก)
อะไหล่มีคุณภาพ	3.59 (มาก)	3.57 (มาก)	3.58 (มาก)	3.54 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

(ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูก	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.68 (มาก)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 56 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร(ค่าเฉลี่ย 3.93, 3.84, 3.94 และ 3.93)



ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านราคา	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.35 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระด้วยเงินสด	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)
รูปแบบชำระโดยการโอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.21 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
รูปแบบการชำระโดยการตัดบัญชี	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.45 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 57 ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม  
ที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.48, 3.53, และ 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ และสามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.44)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัด  
จำหน่าย จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและ การขนส่ง	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.77 (มาก)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.94 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)
การติดต่อทางโทรศัพท์	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
การติดต่อทางโทรสาร	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.87 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 58 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.99, 4.00, 4.00, และ 4.01)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณา	3.24 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
การประชาสัมพันธ์	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.68 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)
มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ	2.82 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)
ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.82 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)
การส่งเสริมการขาย	2.93 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 59 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ทุกบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.46, 3.62, 3.68, และ 3.27)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูก	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ประสบการณ์ของพนักงาน	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
มนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)
มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว	3.65 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตาม ที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	3.58 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบ หมายได้อย่างรวดเร็ว	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)
พนักงาน ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)
การบริการของพนักงานบัญชี	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)
การบริการของพนักงานช่าง	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.88 (มาก)
มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	3.59 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

(ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้าน กระบอกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 60 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้ทุกบริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานบัญชี (4.00) ประสิทธิภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85, 3.84, 3.89, และ 3.90)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.21 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.52 (มาก)
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ	3.58 (มาก)	3.51 (มาก)	3.68 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
ชื่อเสียง	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)	3.64 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 61 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ และตั้งประกอบวาล์ว มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ งานเจียรต่างๆ และ งานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คว้นกระบอกล  
มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เครื่องมือที่ทันสมัย และชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ งานบริการต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึง  
ต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง (ค่าเฉลี่ย 3.64, 3.72, 3.64)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอบ สูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.54 (มาก)
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.59 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.48 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.48 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีการจัดอะไหล่อย่าง รวดเร็วและถูกต้อง	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 62 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามบริการที่ใช้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คว้านกระบอบสูบ และ งานเจียรต่างๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คว้านกระบอบตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.59, 3.66, 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ งานเจียรต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลานัดหมาย และกระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนถูกต้องตามที่สั่ง (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ  
จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และ  
บริการที่เคยใช้

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่  
ยนต์กิจ จำแนกตามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ  
จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน	2.64 (น้อย)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ไม่มีบริการครบวงจร	2.40 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	2.35 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)
เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี ประสิทธิภาพ	2.28 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า ไม่ทั่วถึง	2.40 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	2.28 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย	2.28 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	2.31 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น	2.35 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

จำแนกตามเพศ

(ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีอะไรดีแต่จากศูนย์บริการ	2.23 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.14 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 63 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.64, 2.27)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาไม่คงที่	2.64 (น้อย)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.51 (น้อย)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก	2.33 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	2.20 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)
วงเงินการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด	2.19 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	2.36 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 64 ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ และ รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.14)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านสถานที่จัดจำหน่าย  
จำแนกตามเพศ

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.21 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	2.30 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	2.11 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก ไม่สะดวก	2.06 (น้อยที่สุด)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	2.01 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
บริการหลังการขายสั้น	2.19 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.15 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 65 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย  
และเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มี  
ค่าเฉลี่ย สูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เวลาเปิด-  
เปิดไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.23)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อย)
การโฆษณาที่มีน้อยที่สุด/ไม่มี	2.85 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.81 (น้อย)
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.85 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.79 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	2.59 (น้อย)	2.50 (น้อย)	2.58 (น้อย)
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ	2.74 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.71 (น้อย)
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.67 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.68 (น้อย)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	2.67 (น้อย)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.73 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.70 (น้อย)

จากตารางที่ 66 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่มีน้อย/ไม่มี ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.85) มากกว่าปัญหาอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่มีประสบการณ์	2.23 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.47 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)
หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	2.16 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.23 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	2.21 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็น มิตร	2.15 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบหมายได้ อย่างรวดเร็ว	2.10 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.14 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง	2.05 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	1.99 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้ใจไม่ได้	1.97 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	2.05 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.14 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 67 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ และพนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.41)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	2.36 (น้อยที่สุด)	2.68 (ปานกลาง)	2.42 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก	2.24 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	2.09 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
โรงงานไม่สะอาด	2.17 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่ เพียงพอต่อการทำงาน	2.14 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	2.16 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือล่าสมัย	2.14 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.19 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 68 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ(ค่าเฉลี่ย 2.36, 2.68)

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านกระบวนการบริการ  
จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้	2.33 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย	2.37 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)
กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย	2.21 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง	2.21 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	2.02 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.23 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 69 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย  
และเพศหญิงพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มี  
ค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถ  
แจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 2.36)

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่  
ยนต์กิจ จำแนกตามระดับการศึกษาตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี มาตรฐาน	2.59 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ไม่มีบริการครบวงจร	2.41 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	2.48 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)
เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี ประสิทธิภาพ	2.44 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า ไม่ทั่วถึง	2.59 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ถูกลูกค้า ร้องขอ	2.15 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย	2.30 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	2.48 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น	2.19 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	2.11 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	1.74 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 70 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่า ป.6 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน, ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ,ปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.67 )

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการรับประกันสั้น, ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านราคา	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาไม่คงที่	2.70 (น้อย)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.44 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก	2.44 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	2.30 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)
วงเงินการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด	2.26 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	2.33 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	1.20 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.41 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	1.43 (ไม่มีปัญหา)	2.31 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 71 ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่มีปัญหา

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า ป.6, ปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.70 ,2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่, ไม่สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 2.47, 1.60)

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านสถานที่จัดจำหน่าย  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.41 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	2.56 (น้อย)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	2.37 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก, ไม่สะดวก	2.26 (น้อยที่สุด)	2.01 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.20 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	2.11 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.20 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
บริการหลังการขายสั้น	2.30 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.57 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 72 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า ป.6, ปวช.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.56, 2.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง, ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่น้อยที่สุด/ไม่มี	2.52 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.81 (น้อย)
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.52 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.79 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	2.41 (น้อยที่สุด)	2.72 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ	2.44 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.33 (น้อยที่สุด)	2.89 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	2.33 (น้อยที่สุด)	2.86 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.43 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.39 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)

จากตารางที่ 73 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการ  
ศึกษาทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่า.6พบ  
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่น้อย/ไม่มี, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย  
2.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ  
แรก คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
อันดับแรก คือ การโฆษณาน้อย/ไม่มี (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
สุดอันดับแรก คือ การโฆษณาน้อย/ไม่มี, ไม่มีการประชาสัมพันธ์, ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ  
และไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่มีประสบการณ์	2.30 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.26 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)
หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	2.11 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	1.60 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	2.11 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	2.11 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	2.11 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.15 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.18 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง	2.11 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	2.04 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจไม่ได้	1.93 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	1.93 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.10 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 74 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าป.6 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวช.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.60)

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อยที่สุด)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อย)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อยที่สุด)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) (น้อยที่สุด)
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	2.19 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.67 (น้อย)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่ สะดวก	2.11 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	2.04 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
โรงงานไม่สะอาด	2.00 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.40 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่ เพียงพอต่อการทำงาน	1.96 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	2.00 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือล้ำสมัย	2.00 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.04 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 75 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการ  
ศึกษาทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาด้านต่ำกว่าป.6,ปวช.-  
ปวส., ปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ  
(ค่าเฉลี่ย 2.19, 2.50, 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูง  
สุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก(ค่าเฉลี่ย 2.00)

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านกระบวนการบริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับการศึกษา				
	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้	1.96 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย	1.93 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)
กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย	1.93 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง	2.04 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	1.81 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.93 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.16 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 76 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 ,ปวช.-ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6, ปวช.-ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 1.96, 2.36, 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้, ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.83)

### 6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน	2.59 (น้อย)	2.78 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ไม่มีบริการครบวงจร	2.22 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)	2.60 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	2.04 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.60 (น้อย)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)
เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีประสิทธิภาพ	2.11 (น้อยที่สุด)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	1.76 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง	2.04 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)	2.93 (น้อย)	1.93 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	2.11 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.87 (น้อย)	1.93 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย	1.96 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	1.96 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	3.27 (น้อย)	1.90 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น	2.15 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.80 (น้อย)	1.93 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	1.93 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.11 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	1.92 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 77 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์กึ่งไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.59, 2.78, 2.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000 – 15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า (3.27)

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านราคา จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านราคา	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาไม่คงที่	2.59 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.30 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)
รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก	2.00 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	1.89 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)
วงเงินการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด	1.96 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	1.96 (น้อยที่สุด)	2.76 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.12 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 78 ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 10,000-15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.59, 2.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000 – 10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 2.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่, ไม่สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 2.60)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านสถานที่จัดจำหน่าย  
จำแนกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สะดวกต่อการ เดินทาง	2.00 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.93 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	2.07 (น้อยที่สุด)	2.49 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	1.89 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	1.79 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก , ไม่สะดวก	2.00 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	1.66 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	1.89 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	1.66 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
บริการหลังการขายสั้น	2.15 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	1.72 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.00 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.69 (น้อย)	1.74 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 79 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ บริการหลังการขายสั้น (ค่าเฉลี่ย 2.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000 – 10,000 บาท, 10,000-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.49, 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง, ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ, เวลาเปิด-ปิด ไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 1.79)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่มีน้อยที่สุด/ไม่มี	2.30 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.81 (น้อย)
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.26 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.93 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.79 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	1.96 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.58 (น้อย)
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ	2.22 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.71 (น้อย)
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.00 (น้อยที่สุด)	2.92 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.93 (น้อย)	2.68 (น้อย)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	2.04 (น้อยที่สุด)	2.84 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.63 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.13 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.89 (น้อย)	2.70 (น้อย)

จากตารางที่ 80 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท, 10,000-15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไปพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่มีน้อย/ไม่มี (ค่าเฉลี่ย 2.30, 2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่มีน้อย/ไม่มี, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่มีประสบการณ์	1.78 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1.96 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.46 (น้อยที่สุด)
หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	1.81 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	1.93 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	1.74 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	1.78 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.04 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง	1.96 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	1.89 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจไม่ได้	1.67 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	1.78 (น้อยที่สุด)	2.02 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.85 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 81 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000 – 10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท, 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.60, 3.00)

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	1.96 (น้อยที่สุด)	2.69 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก	1.63 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.28 (น้อยที่สุด)
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	1.85 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
โรงงานไม่สะอาด	1.81 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน	1.93 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	1.85 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือล่าสมัย	1.81 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.84 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 82 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทุกระดับ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,000-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 1.96, 2.69, 2.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.55)

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านกระบวนการบริการ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

ด้านกระบวนการบริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ				
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000- 10,000 บาท	10,000- 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้	2.11 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย	2.04 (น้อยที่สุด)	2.51 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)
กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย	1.74 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.67 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง	1.63 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	1.74 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	1.85 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.59 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 83 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 2.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5000-10000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,000-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การคิดเงินและการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนและยุ่งวุ่นวาย (ค่าเฉลี่ย 2.34)

6.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่  
ยนต์กิจ จำกัดตามตำแหน่ง

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ  
จำกัดตามตำแหน่ง

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน	2.66 (น้อย)	3.18 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.58 (น้อย)
ไม่มีบริการครบวงจร	2.46 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	2.36 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.53 (น้อย)	1.97 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)
เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีประสิทธิภาพ	2.25 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง	2.37 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ	2.17 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย	2.17 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	2.15 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.06 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น	2.15 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ	2.10 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28 (น้อยที่สุด)	2.75 (น้อย)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)



จากตารางที่ 84 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง เป็นเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของ กิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.66, 3.18, 2.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับ แรก คือ ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 2.29)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านราคา จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านราคา	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาไม่คงที่	2.46 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.74 (น้อย)	2.52 (น้อย)
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.36 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.54 (น้อย)	2.44 (น้อยที่สุด)
รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก	2.12 (น้อยที่สุด)	2.91 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	2.07 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	1.93 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)
วงเงินการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด	2.08 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	2.22 (น้อยที่สุด)	3.27 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.22 (น้อยที่สุด)	2.80 (น้อย)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 85 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการและพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.46, 2.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้างานพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านสถานที่จัดจำหน่าย  
จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.20 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	2.22 (น้อยที่สุด)	3.09 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	2.15 (น้อยที่สุด)	3.00 (น้อย)	2.07 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)
การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยากไม่สะดวก	2.10 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	2.03 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
บริการหลังการขายสั้น	2.20 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.15 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 86 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.22, 3.09, 2.67, 2.00)

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ตำแหน่ง				
	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่น้อยที่สุด/ไม่มี	2.68 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.13 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.81 (น้อย)
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.66 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.27 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.79 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	2.42 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	3.07 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.58 (น้อย)
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ	2.66 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.47 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.63 (น้อย)	3.09 (น้อย)	3.33 (น้อย)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.68 (น้อย)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	2.59 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.27 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.63 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.61 (น้อย)	3.03 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.51 (น้อย)	2.70 (น้อย)

จากตารางที่ 87 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการและพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่น้อย/ไม่มี (ค่าเฉลี่ย 2.68, 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีมาให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่างๆ ไม่มีมาให้การให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีมาให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่มีประสบการณ์	2.42 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.53 (น้อย)	1.71 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.46 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)
หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	2.41 (น้อยที่สุด)	2.82 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	1.74 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	2.37 (น้อยที่สุด)	2.64 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	2.32 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.71 (น้อยที่สุด)	2.14 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	2.32 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.69 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.22 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	1.94 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง	2.15 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	2.24 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	1.63 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจไม่ได้	2.03 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.80 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	2.10 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.83 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.28 (น้อยที่สุด)	2.52 (น้อย)	2.24 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 88 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ที่สุดส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง เป็นผู้จัดการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.46, 2.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และหัวหน้างานไม่มีประสบการณ์ (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.53)

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	2.44 (น้อยที่สุด)	2.73 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่ สะดวก	2.27 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	2.17 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
โรงงานไม่สะอาด	2.20 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่ เพียงพอต่อการทำงาน	2.22 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	2.10 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือล้ำสมัย	2.08 (น้อยที่สุด)	2.55 (น้อย)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.21 (น้อยที่สุด)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 89 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่ง  
งานทุกตำแหน่ง พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ  
ผู้จัดการ หัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ  
(ค่าเฉลี่ย 2.44, 2.73, 2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ  
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.20)



ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านกระบวนการบริการ  
จำแนกตามตำแหน่ง

ด้านกระบวนการบริการ	ตำแหน่ง				
	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้	2.41 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย	2.36 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.53 (น้อย)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)
กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย	2.20 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)
การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง	2.17 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	2.12 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	1.77 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.25 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)

จากตารางที่ 90 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี  
ตำแหน่งงานทุกตำแหน่ง พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้ (ค่าเฉลี่ย 2.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาด้านกระบวนการบริการสูงสุดทุกปัจจัย (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.53, 2.23)

6.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่  
ยนต์กิจ จำแนกตามบริการที่ใช้

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอบ สูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี มาตรฐาน	2.62 (น้อย)	2.51 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.46 (น้อยที่สุด)
ไม่มีบริการครบวงจร	2.41 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการ ลูกค้า	2.38 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)
เครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี ประสิทธิภาพ	2.30 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า ไม่ทั่วถึง	2.59 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้า ร้องขอ	2.36 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)
มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย	2.28 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า	2.28 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้าสั้น	2.31 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)
ไม่มีอะไหล่แท้งจากศูนย์บริการ	2.26 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่มีอะไรให้แต่จากศูนย์บริการ	2.26 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.38 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 91 ปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ งานเจียรนัยต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ การทำงานของ โรงกลึงเชิงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 2.62, 2.51, 2.66, 2.46)

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านราคา	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาไม่คงที่	2.24 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.25 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)
รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก	2.07 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	1.94 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)
วงเงินการให้สินเชื่อที่น้อยที่สุด	1.97 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อยที่สุด)	2.22 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	2.25 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.12 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 92 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรน้อยต่างๆ และตั้งประกอบวาล์ว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.41, 2.32)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ (ค่าเฉลี่ย 2.43)

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านสถานที่จัดจำหน่าย  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.24 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.01 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ	2.35 (น้อยที่สุด)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	2.18 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)
การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก, ไม่สะดวก	2.07 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	1.94 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)
ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	1.99 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.87 (น้อยที่สุด)	1.82 (น้อยที่สุด)
บริการหลังการขายสั้น	2.21 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	1.97 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.17 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	1.96 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 93 ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ  
ทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ งานเจียรนัยต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก  
คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.35, 2.49, 2.28, 2.10)

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาที่น้อยที่สุด/ไม่มี	2.66 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.70 (น้อย)
ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.63 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.85 (น้อย)	2.73 (น้อย)
ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ	2.34 (น้อยที่สุด)	2.51 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)
ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ	2.62 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.63 (น้อย)
ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.54 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.61 (น้อย)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มีแต่ไม่น่าสนใจ	2.48 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)	2.64 (น้อย)	2.51 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.54 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.73 (น้อย)	2.61 (น้อย)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 94 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาที่น้อย/ไม่มี (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.82, 2.85, 2.73)

ตารางที่ 95 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอก สูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบ วาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานไม่มีประสบการณ์	2.28 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์	2.32 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.28 (น้อยที่สุด)	2.46 (น้อยที่สุด)
หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	2.23 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้บริการได้ครบถ้วน, ถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้	2.17 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร	2.13 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.04 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบหมายได้อย่างรวดเร็ว	2.06 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	1.98 (น้อยที่สุด)	1.94 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่าน ต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.30 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	1.99 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานบัญชีไม่ถูกต้อง	2.18 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อยที่สุด)
การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	2.13 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.87 (น้อยที่สุด)
การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้วางใจไม่ได้	2.04 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	1.92 (น้อยที่สุด)	1.84 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	2.17 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.18 (น้อยที่สุด)	2.24 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 95 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูก งานเจียรนัยต่างๆ และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.32, 2.44 และ 2.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการตั้งประกอบวาล์ว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 2.28)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 96 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านลักษณะทางกายภาพ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	2.45 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.31 (น้อยที่สุด)
ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก	2.23 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
การแต่งกายของพนักงานไม่สุภาพ	2.13 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)
โรงงานไม่สะอาด	2.15 (น้อยที่สุด)	2.34 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน	2.14 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)
ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย	2.14 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือล้าสมัย	2.08 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.06 (น้อยที่สุด)	1.97 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.19 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © Chiang Mai University  
All rights reserved.

จากตารางที่ 96 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด  
ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ งานเจียรนัยต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกคือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (ค่าเฉลี่ย 2.45, 2.62, 2.57, 2.31)

ตารางที่ 97 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในด้านกระบวนการบริการ  
จำแนกตามบริการที่ใช้

ด้านกระบวนการบริการ	บริการที่ใช้			
	คว้านกระบอกลูก	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้	2.28 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)
ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย	2.31 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนและวุ่นวาย	2.24 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง	2.15 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)	2.12 (น้อยที่สุด)
ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	2.13 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)	2.02 (น้อยที่สุด)	1.91 (น้อยที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.22 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)	2.13 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 97 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทุกบริการ พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูก ตั้งประกอบวาล์ว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.31,2.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรต่างๆพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย การคิดเงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานกลึงต่างๆพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนและวุ่นวาย (ค่าเฉลี่ย 2.21)