

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้า จำนวน 120 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถสรุป ผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุ 36-50 ปี การศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน 5,000-10,000 บาท มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ส่วนใหญ่ที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในอำเภอเมือง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

จากการศึกษาการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ พบว่าโรงกลึงที่ใช้บริการมากที่สุดคือ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ โดยรู้จักโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ จากการติดต่อค้าขายกันมาเป็นเวลานาน โดยบริการที่เคยใช้มากที่สุด คือ คว้านกระบอกสูบ และมีความถี่ในการใช้บริการ อาทิตย์ละครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการให้โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจจัดหาอะไหล่และอุปกรณ์ในการซ่อมแซม และสาเหตุที่ใช้บริการโรงกลึงอื่นๆ คือ ใกล้บ้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการสำหรับด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ บริการครบวงจร รองลงมาคือ การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด เท่ากัน และประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด รองลงมาคือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ และ วงเงินการให้สินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ รองลงมาคือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และการขนส่ง และ ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 ลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ และการโฆษณา

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน รองลงมาคือ ฝีมือในการทำงานของพนักงาน และมีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ชื่อเสียง รองลงมาคือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย และ มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย รองลงมาคือ บริการรวดเร็วตรงเวลา และมีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่พบในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจในระดับน้อย คือ ด้านราคา และพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.29) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.31) โดยปัจจัยย่อยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.19) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.70) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.16) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.21) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ

ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.24) โดยปัจจัยที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้

ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และบริการที่เคยใช้

5.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า และประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน และการติดต่อทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานช่าง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา และทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

5.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำกัดระดับการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด, การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ, อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วนและทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร, ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า, อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินการให้สินเชื่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช-ปวส. มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก รูปแบบการชำระด้วยเงินสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้, รูปแบบการชำระด้วยเงินสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วงเงินการให้สินเชื่อ

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 และ การศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทาง โทรศัพท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท และการติดต่อทางโทรศัพท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ และ เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ มีของสมนาคุณ และมีการให้ของขวัญ ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานช่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว การบริการของพนักงานช่าง มีพนักงานที่สามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน มีหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว การบริการของพนักงานช่าง มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้ ฝีมือในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื้อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก ห้องพักรับรองลูกค้า ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็ว ตรงเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก บริการรวดเร็ว ตรงเวลา, ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว

5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ บริการครบวงจร การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการให้บริการแต่ละรายการ

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท, ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ และการติดต่อทางโทรสาร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001 -15,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงาน ด้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการของพนักงานช่าง

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เครื่องมือที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กระบวนการทำให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วตรงเวลา ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

5.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำกัด

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน

ระดับมาก ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึง

พอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่ง

หัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากด้านด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ และพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ อะไหล่มีคุณภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มาตรฐานการทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์กิจ บริการครบวงจร ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์กิจ การบริการหลังการขายและดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย การรับประกันให้กับลูกค้า และอะไหล่มีคุณภาพ เท่ากัน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ และหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและการขนส่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ หัวหน้างานและพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การโฆษณา และการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ และฝีมือในการทำงานของพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน หัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆได้รวดเร็ว และการบริการของพนักงานช่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ และพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย และเครื่องมือที่ทันสมัยเท่ากัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ กระบวนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งหัวหน้างาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการรวดเร็วตรงเวลา และ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย

5.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามตำแหน่ง

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ด้านบุคลากร ผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการครบวงจร

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูกสูบ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ และสามารถต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้บริการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คว้านกระบอกรมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เครื่องมือที่ทันสมัย และชื่อเสียง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ งานเจียรต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ชื่อเสียง

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ คว้านกระบอกร ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลานัดหมาย

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และบริการที่เคยใช้

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายเพศหญิงพบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ และ รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงาน ไม่มีประสบการณ์ และพนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่คาดหมาย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่า ป.6 และปวช.ปวส. พบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่ำกว่า ป.6 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ ไม่มีมาตรฐาน ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์กึ่งไม่มีมาตรฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการรับประกันสั้น ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์บริการ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่า ป.6 และปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส. ปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่ และไม่สามารถต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่า ป.6,ปวช.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าป.6 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี ไม่มีการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวช.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ และไม่มีการให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ำกว่าป.6 พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปวช.-ปวส. พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่า ป.6, ปวช.-ปวส. และปริญญาตรีขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาที่ทำงานเสร็จได้ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

จากการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกค่าใช้จ่ายในการใช้บริการพบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,001-10,000 บาท และ 15,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001 - 15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000 -10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่, ไม่สามารถต่อรองราคาได้

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ บริการหลังการขายสั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ เวลาเปิด-ปิด ไม่เหมาะสม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่พอ/ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่พอ/ไม่มี, ไม่มีการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท 15,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท, 5,000-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,001 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 5,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 10,001-15,000 บาท พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การคิดเงินและการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ 15,000 บาทขึ้นไป พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้, กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อน และวุ่นวาย

6.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ถูกค่าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำกัดตามตำแหน่ง

จากการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งพบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ ไม่มีมาตรฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ หัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างานและพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่บ่อย/ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณาไม่บ่อย/ไม่มี ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่างๆ ไม่มีการให้การให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ, พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และหัวหน้างานไม่มีประสิทธิภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หัวหน้างาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัยไม่สะดวก

ด้านกระบวนการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถแจ้งเวลาทำงานเสร็จได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการ พบปัญหาด้านกระบวนการบริการ สูงสุดทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน พนักงาน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย

6.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามบริการที่ใช้

จากการศึกษาปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกบริการที่ใช้พบปัญหาจากการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูก งานเจียรนัยต่างๆ, ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอกลูก พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่สามารถต่อรองราคาได้, ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรนัยต่างๆ และตั้งประกอบวาล์ว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ราคาไม่คงที่

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอบอกสูบ งานเจียรนัยต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอบอกสูบ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการงานเจียรนัยต่างๆ ตั้งประกอบวาล์ว และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ไม่มีการประชาสัมพันธ์

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการคว้านกระบอบอกสูบ งานเจียรนัยต่างๆ และงานกลึงต่างๆ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการตั้งประกอบวาล์ว พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ พนักงานไม่มีประสบการณ์, พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix) หรือ 7 P's ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อย่อย ลำดับแรก คือ มีบริการครบวงจร ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสงวน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท/ศูนย์บริการ โดยทั่วไปความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ ความเรียบร้อยของรถยนต์เมื่อมารับรถกลับบ้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกลักษณ์ หาญสุรนันท์ (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการซ่อม และของวันชัย ไชยมหาพฤกษ์ (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสะดวกในการนัดหมายเข้ารับบริการ/ซ่อม และ

การบริการต้อนรับและส่งลูกค้า และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนพดล จิระชิตกุล (2541) ได้ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านอายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่น

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ

ปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยลำดับแรก คือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกลักษณ์ หาญสุรนนท์ (2543) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านการชำระเงิน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สงวน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ด้านความยุติธรรมของค่าแรงบริการ ความยุติธรรมของราคาอะไหล่ และของ วันชัย ไชยมหาพฤกษ์ (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่อง มารยาทของแคะเช็กรัขณะที่ท่านชำระเงิน ความพร้อมของเอกสารต่างๆ เพื่อการชำระเงิน ความยุติธรรมของค่าแรงบริการ ความยุติธรรมของราคาอะไหล่

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากโดยมีความพึงพอใจต่อย่อยลำดับแรก คือ การติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สงวน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิชเชียงใหม่ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือ ความสะอาดสบายและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการและของวันชัย ไชยมหาพฤกษ์ (2541) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่ตั้งโชว์รูม บรรยากาศภายในโชว์รูม ความสะอาดสบายและความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า และความพร้อมของเครื่องมือที่จะใช้ในศูนย์บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อย่อยลำดับแรก คือ การให้ส่วนลดกับลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สงวน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความ

พึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิชเชียงใหม่ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือ บริษัทมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้าตรวจเช็คความชัดเจนของข้อมูลที่ท่านได้รับจากเอกสารต่างๆ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล จิระจิตติกุล (2541) ที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล จิระจิตติกุล (2541) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สวงน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิช เชียงใหม่ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือ มารยาทและการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ชื่อเสียง ที่จืดจางกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สวงน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัท สหพานิช เชียงใหม่ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนพดล จิระจิตติกุล (2541) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญ อากาศถ่ายเทดี และแสงสว่างเพียงพอ มีห้องรับรอง ห้องน้ำสะอาดสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่ปัจจัยย่อยลำดับแรก คือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา นพดล จิระจิตติกุล (2541) ได้ทำการศึกษารื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ใน

อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากในด้าน เวลา เปิด - ปิด ของผู้ประกอบการสะดวกต่อการใช้บริการ มีการนัดหมายล่วงหน้าตรงเวลา มีการแจ้งค่า ช่อมล่วงหน้า และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าให้มารับรถที่ซ่อมเสร็จ รวมไปถึงบริการรับ - ส่งรถ แก่ ลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สงวน ลิ้มเล็งเลิศ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการหลังการขายรถยนต์โตโยต้าของศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือการให้บริการของศูนย์บริการ เป็นที่น่าไว้วางใจได้/มีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม

สำหรับปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน ด้านราคา ได้แก่ ราคาไม่คงที่ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ได้แก่ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ ด้านกระบวนการ ได้แก่ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วันชัย ไชยมหาพฤกษ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้า บริษัทสุโขทัยฮอนด้าคาร์ส จำกัด จังหวัดสุโขทัยพบว่า ปัญหาสำคัญๆที่ลูกค้าพบได้แก่ อะไหล่แพง ขาดการแจ้งเตือนการเช็คระยะ ค่าแรงแพง และขาดการติดตามผลการซ่อม

ข้อค้นพบ

จากการศึกษา มีข้อค้นพบว่า ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีทุกระดับการศึกษา โดยมีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการมากที่สุด และส่วนใหญ่สถานประกอบการ ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง ส่วนใหญ่ใช้บริการ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ และโรงกลึงที่ใช้บริการน้อยคือ โรงกลึงหนองประทีป แหล่งข้อมูลที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ น้อยคือป้ายหน้าร้าน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทุกบริการ โดยพบว่าความถี่ในการใช้บริการน้อยที่สุด คือ ครั้งแรก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องการให้โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจหาอะไหล่และอุปกรณ์ให้ และสาเหตุที่ใช้บริการ โรงกลึงอื่นๆ มากที่สุดคือใกล้บ้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยที่ค่าเฉลี่ยลำดับมาก 3 อันดับสุดท้าย คือ การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้าร้องขอ ะไหล่มีคุณภาพ และการรับประกันให้กับลูกค้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน รูปแบบการโอนเงินผ่านทางธนาคาร รูปแบบการชำระโดยการตัดบัญชี

ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 3 ลำดับสุดท้าย คือ ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียงพอ เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน การติดต่อทางโทรสาร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และทุกปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจ 3 ลำดับสุดท้าย คือ พนักงาน ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานให้บริการได้ครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าได้สั่งงานไว้ และพนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่านมอบหมายได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา และห้องพักรับรองลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง และ มีการจัดอะไหล่อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

สำหรับปัญหาที่พบในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ คือการทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน ไม่มีบริการครบวงจร และไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึงเท่ากัน ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า

ด้านราคา ได้แก่ ราคาไม่คงที่ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ได้แก่ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ บริการหลังการขายสั้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา มีน้อย/ไม่มี ไม่มี การประชาสัมพันธ์ ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มี การให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่าง ๆ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พนักงานไม่มีประสบการณ์ และหัวหน้างานไม่มีประสบการณ์

ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก และโรงงานไม่สะอาด และไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่เลย

ด้านกระบวนการ ได้แก่ ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย และ กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนยุ่งวุ่นวาย

และจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก และปัญหาที่พบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก จำแนกตาม เพศ การศึกษา ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เฉลี่ยในแต่ละเดือน ตำแหน่ง และบริการที่เคยใช้ มีข้อค้นพบ ดังแสดงในตารางที่ 98-107

ตารางที่ 98 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำกัดตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการครบวงจร (3.95)	- บริการครบวงจร - ะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า - ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ (3.95)
ด้านราคา	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.64)	สามารถต่อรองราคาได้ (3.64)
ด้านช่องทางสถานที่จัด จำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.05)	เวลาเปิด-ปิด ที่ชัดเจน และการติดต่อทาง โทรศัพท์ (4.14)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.39)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.82)
ด้านบุคลากร	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.94)	การบริการของพนักงานช่าง (3.95)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียง (3.67)	จอร์จกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (3.64)
ด้านกระบวนการ	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.67)	บริการรวดเร็ว ตรงเวลา และทำงานตรงเวลาที่ นัดหมาย (3.64)

ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่
ยนต์กิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ต่ำกว่า ป.6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้า ร้องขอ (4.04)	บริการครบวงจร (3.96)	-บริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า อย่างใกล้ชิด -การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้า ร้องขอ, -อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วนและทันสมัย (3.75)	-บริการครบวงจร -ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า -อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (4.40)
ด้านราคา	วงเงินการให้สินเชื่อ (3.74)	รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (3.58)	สามารถต่อรองราคาได้, รูปแบบการ ชำระด้วยเงินสด (3.67)	วงเงินการให้สินเชื่อ (4.60)
ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.15)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.03)	-การติดต่อทางโทรศัพท์ -การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.00)	-จัดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่างเพียง พอ -เวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน (4.60)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.63)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.26)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (4.00)	-การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ, -มีของสมนาคุณ และมีบริการให้ของขวัญใน โอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น ตรุษจีน หรืองาน เทศกาลต่าง ๆ (4.40)
ด้านบุคลากร	การบริการของพนักงานช่าง (4.04)	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.92)	มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถ แก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว, การ บริการของพนักงานช่าง, มีพนักงานที่ สามารถให้บริการได้รวดเร็วและ ถูกต้อง (3.92)	ประสบการณ์ของพนักงาน, มนุษย์สัมพันธ์ ของพนักงาน, มีหัวหน้างานที่มีประสพ- การณ์ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้รวดเร็ว, การบริการของพนักงานช่าง, มีการให้ บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้,ฝีมือในการ ทำงานของพนักงาน (4.40)

ตารางที่ 99 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่
ยนต์กิจ จำแนกตามระดับการศึกษา
(ต่อ)

ปัจจัย	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น สัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการคิด ต่อ (3.93)	ชื่อเสียง (3.54)	ห้องพักรับรองลูกค้า, ที่จอดรถกว้าง ขวางสะดวกและปลอดภัย (3.75)	ห้องพักรับรองลูกค้า (4.60)
ด้านกระบวนการ	บริการรวดเร็ว ตรงเวลา (3.85)	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.58)	บริการรวดเร็ว ตรงเวลา, ทำงานตรง เวลาที่นัดหมาย (3.75)	มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (4.20)

ตารางที่ 100 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์
กิจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ปัจจัย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ (3.85)	บริการครบวงจร (3.86)	มาตรฐานการทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ, บริการครบวงจร, การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า อย่างใกล้ชิด (3.87)	บริการครบวงจร (4.24)
ด้านราคา	รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (3.74)	รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (3.43)	รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (3.80)	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ(4.14)
ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ (3.93)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.08)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.00)	การติดต่อทางโทรศัพท์ และการติดต่อทาง โทรสาร (4.21)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การประชาสัมพันธ์ (3.37)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.29)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.67)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.55)
ด้านบุคลากร	พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วย ความสุภาพและเป็นมิตร (3.78)	ประสบการณ์ของพนักงาน (4.00)	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.87)	การบริการของพนักงานช่าง (4.24)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	เครื่องมือที่ทันสมัย (3.56)	ชื่อเสียง (3.67)	พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบ พนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ (3.67)	ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย (3.86)
ด้านกระบวนการ	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.56)	กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง (3.49)	บริการรวดเร็ว ตรงเวลา, ทำงานตรง เวลาที่นัดหมาย (3.67)	บริการรวดเร็ว ตรงเวลา, ทำงานตรงเวลาที่ นัดหมาย (4.10)

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัย	เจ้าของ กิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการครบวงจร (3.92)	อะไหล่มีคุณภาพ (3.22)	มาตรฐานการทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ บริการครบวงจร ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของ โรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ การบริการ หลังการขายและดูแลลูกค้าอย่างใกล้ชิด อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย การรับประกัน ให้กับลูกค้า และอะไหล่มีคุณภาพ (3.73)	บริการครบวงจร (4.20)
ด้านราคา	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.66)	สามารถต่อรองราคาได้ (3.64)	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.60)	รูปแบบการชำระด้วยเงินสด (4.00)
ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.15)	การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ (3.73)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.36)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.11)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.39)		การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.60)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.49)
ด้านบุคลากร	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.98)	มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้ วางใจได้ และมีมือในการทำงาน ของพนักงาน (4.36)	ประสบการณ์ของพนักงาน หัวหน้างาน ที่มีประสบการณ์ สามารถแก้ไขปัญหา ต่างๆ ได้รวดเร็ว และการบริการของ พนักงานช่าง (3.47)	พนักงาน ใต้ด้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร (4.03)

ตารางที่ 101 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามตำแหน่ง (ต่อ)

ปัจจัย	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียง (3.69)	การแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็นสัดส่วน ชัดเจน และสะดวกต่อการติดต่อ และพนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบพนักงานที่ดูแล้วน่าเชื่อถือ (4.09)	มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ บรรยากาศดี (3.60)	ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย และเครื่องมือที่ทันสมัย (3.57)
ด้านกระบวนการ	มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว (3.54)	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (4.27)	กระบวนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง (3.60)	บริการรวดเร็วตรงเวลา และทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.86)

ตารางที่ 102 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรกต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัย	คว้านกระบอกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	บริการครบวงจร (3.93)	บริการครบวงจร (3.84)	บริการครบวงจร (3.94)	บริการครบวงจร (3.93)
ด้านราคา	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.48)	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ และสามารถต่อรองราคาได้ (3.44)	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.53)	ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ (3.66)
ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย	การติดต่อทางโทรศัพท์ (3.99)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.00)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.00)	การติดต่อทางโทรศัพท์ (4.01)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.46)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.62)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.68)	การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ (3.27)
ด้านบุคลากร	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.95)	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.84)	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.89)	ประสบการณ์ของพนักงาน (3.90)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	เครื่องมือที่ทันสมัย และชื่อเสียง (3.68)	ชื่อเสียง (3.64)	ชื่อเสียง (3.72)	ชื่อเสียง (3.64)
ด้านกระบวนการ	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.59)	กระบวนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อนถูกต้องตามที่สั่ง (3.46)	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.66)	ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย (3.63)

ตารางที่ 103 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาจากการใช้บริการที่ใช้ที่พบสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศชาย	เพศหญิง
ด้านผลิตภัณฑ์	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ ไม่มีมาตรฐาน (2.64)	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ ไม่มีมาตรฐาน (2.27)
ด้านราคา	ราคาไม่คงที่ (2.64)	ไม่สามารถต่อรองราคาได้ และ รูปแบบการ ชำระเงินไม่สะดวก (2.14)
ด้านช่องทางสถานที่จัด จำหน่าย	ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (2.21)	เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม (2.23)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี (2.85)	ไม่มีทำให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า (2.68)
ด้านบุคลากร	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.47)	พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ และพนักงานไม่มี มนุษยสัมพันธ์ (2.41)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.36)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.68)
ด้านกระบวนการ	ทำงานไม่เสร็จตามที่คาดหมาย (2.37)	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่งานเสร็จได้ (2.36)

ตารางที่ 104 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ต่ำกว่า ป. 6	ปวช.-ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาตรีขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน, ไม่มีบริการหลัง การขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง (2.59)	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (2.67)	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.33)	ระยะเวลาในการรับประกันสั้น, ไม่มี อะไหล่แท้จากศูนย์บริการ (2.00)
ด้านราคา	ราคาไม่คงที่ (2.70)	ราคาไม่คงที่, ไม่สามารถต่อรอง ราคาได้ (2.47)	ราคาไม่คงที่ (2.70)	ราคาไม่คงที่, ไม่สามารถต่อรองราคา ได้ (1.60)
ด้านช่องทางสถานที่จัดจำหน่าย	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.56)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.22)	ไม่สะดวกต่อการเดินทาง , ที่จอดรถ สำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.33)	ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (2.00)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาน้อย/ไม่มี, ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์ (2.52)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (3.00)	การโฆษณาน้อย (2.75)	การโฆษณาน้อย/ไม่มี, ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์, ไม่มีส่วนลดกับลูกค้า ประจำ และไม่มีการให้การสนับสนุน กิจกรรมของ ลูกค้า (2.00)
ด้านบุคลากร	พนักงานไม่มีประสบการณ์ (2.50)	พนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.58)	หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์ (2.50)	พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูก ต้อง (2.60)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.19)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.50)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.50)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่ สะดวก (2.00)
ด้านกระบวนการ	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้ (1.96)	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้ (2.36)	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่งานเสร็จได้, ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (2.83)	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้ (2.80)

ตารางที่ 105 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ปัจจัย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,000 บาทขึ้นไป
ด้านผลิตภัณฑ์	การทำงานของโรงกลึงเซียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (2.59)	การทำงานของโรงกลึงเซียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (2.78)	ไม่มีการรับประกันให้กับลูกค้า (3.27)	การทำงานของโรงกลึงเซียงใหม่ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (2.07)
ด้านราคา	ราคาไม่คงที่ (2.70)	ไม่สามารถต่อรองราคาได้ (2.61)	ราคาไม่คงที่ ไม่สามารถต่อรองราคาได้ (2.60)	ราคาไม่คงที่ (2.31)
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	บริการหลังการขายสั้น (2.25)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.49)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (3.00)	ไม่สะดวกต่อการเดินทาง (1.79)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณามีน้อย/ไม่มี (2.30)	การโฆษณามีน้อย/ไม่มี ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (3.00)	ไม่มีส่วนลดกับลูกค้าประจำ (2.93)	การโฆษณามีน้อย/ไม่มี (2.97)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านต้องการทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง (2.04)	พนักงานไม่มีประสบการณ์ (2.45)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.60)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (3.00)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (1.96)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.69)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.53)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก (2.55)
ด้านกระบวนการบริการ	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้ (2.11)	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (2.51)	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่งานเสร็จได้, (2.73)	สามารถแจ้งเวลาที่งานเสร็จได้, กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนและวุ่นวาย (2.80)

ตารางที่ 106 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามตำแหน่ง

ปัจจัย	เจ้าของกิจการ	ผู้จัดการ	หัวหน้างาน	พนักงาน
ด้านผลิตภัณฑ์	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.66)	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (3.18)	การทำงานของโรงกลึงเชิงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.60)	ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้าไม่ทั่วถึง (2.07)
ด้านราคา	ราคาไม่คงที่ (2.46)	รูปแบบการชำระเงินไม่สะดวก (2.91)	ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (2.33)	ราคาไม่คงที่ (2.74)
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.22)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (3.09)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.67)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.00)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาน้อย/ไม่มี (2.68)	การโฆษณาน้อย/ไม่มี, ไม่มีของ สมนาคุณ และไม่มีการให้ของ ขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น ตรุษจีน หรืองานเทศกาลต่างๆ, ไม่ มีการให้การให้การสนับสนุนกิจ กรรมของลูกค้า (3.09)	ไม่มีการให้การให้การสนับสนุนกิจ กรรมของลูกค้า (3.47)	การโฆษณาน้อย/ไม่มี (2.80)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.46)	พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ, พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และ หัวหน้างานไม่มีประสิทธิภาพ (2.82)	พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.53)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.31)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.44)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.73)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.80)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่สะดวก (2.20)
ด้านกระบวนการบริการ	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่เสร็จงานได้ (2.41)	ทุกบริการ (2.45)	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย, (2.53)	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย, (2.23)

ตารางที่ 107 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบจากการใช้บริการสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามลำดับแรก จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัย	คว้านกระบอบกสูบ	งานเจียรต่างๆ	ตั้งประกอบวาล์ว	งานกลึงต่างๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.62)	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ ยนต์กิจไม่มีมาตรฐาน (3.51)	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.66)	การทำงานของโรงกลึงเชียงใหม่ยนต์ กิจไม่มีมาตรฐาน (2.46)
ด้านราคา	ไม่สามารถต่อรองราคาได้ ไม่มีการ ตั้งราคาที่ชัดเจน (2.25)	ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (2.41)	ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน (2.32)	ราคาไม่คงที่ (2.43)
ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.35)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.49)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.49)	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่เพียงพอ (2.10)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโฆษณาน้อย/ไม่มี (2.66)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (2.82)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (2.85)	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ (2.73)
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.32)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.24)	พนักงานไม่มีประสิทธิภาพ พนักงาน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.28)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (2.46)
ด้านลักษณะทางกายภาพ	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.45)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.62)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.57)	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ (2.31)
ด้านกระบวนการบริการ	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย (2.31)	ทุกบริการ (2.45)	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย, การคิด เงิน และการคิดส่วนลดไม่ถูกต้อง (2.36)	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัดหมาย, กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อนและวุ่น วาย (2.21)

ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่ต่างกัน

ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ต่างกัน

ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ต่างกัน

ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตาม ตำแหน่ง ส่วนใหญ่ต่างกัน

ในภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบจากการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตาม บริการที่ใช้ ส่วนใหญ่ไม่ต่างกัน

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

(ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
การติดต่อทางโทรศัพท์	4.07	มาก	การโฆษณาไม่น้อย/ไม่มี	2.81	น้อย
บริการครบวงจร	3.94	มาก	ไม่มีการประชาสัมพันธ์	2.79	น้อย
ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและ การขนส่ง	3.93	มาก	ไม่มีของสมนาคุณ และไม่มี การให้ของขวัญ	2.71	น้อย
ประสบการณ์ของพนักงาน	3.92	มาก	ไม่มีการให้การสนับสนุน กิจกรรมของลูกค้า	2.68	น้อย
ที่จอดรถไว้สำหรับบริการลูกค้าอย่าง เพียงพอ	3.91	มาก	ไม่มีการส่งเสริมการขาย/มี แต่ไม่น่าสนใจ	2.63	น้อย
เวลาเปิด-ปิดที่ชัดเจน	3.88	มาก	การทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี	2.58	น้อย
มีการให้บริการที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.81	มาก	ไม่มีส่วนลดกับลูกค้า ประจำ	2.58	น้อย
การติดต่อทางโทรสาร	3.80	มาก	ราคาไม่คงที่	2.52	น้อย
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	3.80	มาก	พนักงานไม่มีมนุษย์ สัมพันธ์	2.46	น้อยที่สุด
การบริการของพนักงานช่าง	3.80	มาก	ไม่สามารถต่อรองราคาได้	2.44	น้อยที่สุด
ฝีมือในการทำงานของพนักงาน	3.77	มาก	ห้องพักรับรองลูกค้าคับแคบ	2.42	น้อยที่สุด
ประสิทธิภาพของเครื่องจักรของโรง กลึงเชียงใหม่ยนต์กิจ	3.77	มาก	ไม่มีบริการครบวงจร	2.36	น้อยที่สุด
พนักงาน ได้ต้อนรับดูแลท่านด้วยความ สุภาพ	3.76	มาก	ไม่มีการบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า	2.36	น้อยที่สุด
มีหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ สามารถ แก้ไข	3.75	มาก	ทำงานไม่เสร็จตามที่นัด หมาย	2.35	น้อยที่สุด
การบริการของพนักงานบัญชี	3.74	มาก	ไม่สามารถแจ้งเวลาที่งาน เสร็จได้	2.33	น้อยที่สุด
พนักงานให้ข้อมูลต่างๆ ที่ท่านต้องการ ทราบอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.73	มาก	ไม่มีอะไหล่ที่มีคุณภาพไว้ คอยให้บริการลูกค้า	2.32	น้อยที่สุด

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

(ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
มาตรฐานการทำงานของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจ	3.73	มาก	ไม่มีการตั้งราคาที่ชัดเจน	2.30	น้อยที่สุด
อะไหล่ที่มีคุณภาพไว้คอยให้บริการลูกค้า	3.73	มาก	รูปแบบการชำระเงินไม่ สะดวก	2.29	น้อยที่สุด
อุปกรณ์และเครื่องมือที่เพียงพอ ครบถ้วน และทันสมัย	3.71	มาก	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ เพียงพอ	2.29	น้อยที่สุด
พนักงาน ให้บริการได้ครบถ้วน, ถูก ต้อง ตาม	3.71	มาก	ที่จอดรถสำหรับลูกค้าไม่ ปลอดภัยไม่สะดวก	2.28	น้อยที่สุด
พนักงาน ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ท่าน มอบ	3.68	มาก	พนักงาน ไม่มีประสบการณ์	2.27	น้อยที่สุด
ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย	3.67	มาก	เครื่องจักรของโรงกลึง เชียงใหม่ยนต์กิจไม่มี	2.24	น้อยที่สุด น้อยที่สุด
อะไหล่ที่แจกศูนย์บริการ	3.66	มาก	ไม่มีการให้บริการนอก สถานที่ตามที่ลูกค้า	2.24	
ชื่อเสียง	3.64	มาก	ระยะเวลาในการรับประกัน สินค้าสั้น	2.24	น้อยที่สุด
การบริการหลังการขาย และดูแลลูกค้า	3.63	มาก	กระบวนการปฏิบัติงานซับซ้อน ล่าช้า	2.24	น้อยที่สุด
ระยะเวลาในการรับประกันสินค้า	3.63	มาก	ไม่มีการรับประกันให้กับ ลูกค้า	2.23	น้อยที่สุด
ที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.63	มาก	หัวหน้างานไม่มีประสบการณ์	2.23	น้อยที่สุด
ชำระเงินสด	3.62	มาก	ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.21	น้อยที่สุด
มีการแบ่งพื้นที่การให้บริการออกเป็น สัดส่วน	3.62	มาก	การคิดเงิน และการคิดส่วน ลดไม่ถูกต้อง	2.21	น้อยที่สุด

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย
(ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
ราคาการใช้บริการแต่ละรายการ	3.61	มาก	มีอุปกรณ์และเครื่องมือไม่ ทันสมัย	2.19	น้อยที่สุด
บริการรวดเร็ว ตรงเวลา	3.60	มาก	พนักงานไม่สามารถให้ บริการได้ครบถ้วน,	2.19	น้อยที่สุด
เครื่องมือที่ทันสมัย	3.59	มาก	พนักงานไม่สามารถให้ข้อ มูลต่าง ๆ ที่ท่าน	2.18	น้อยที่สุด
การให้บริการนอกสถานที่ตามที่ลูกค้า	3.58	มาก	ไม่มีอะไหล่แท้จากศูนย์ บริการ	2.18	น้อยที่สุด
วงเงินการให้สินเชื่อ	3.58	มาก	โรงงานไม่สะอาด	2.18	น้อยที่สุด
อะไหล่มีคุณภาพ	3.57	มาก	ไม่เคยมีการปรับปรุงสถานที่ ที่เคย	2.18	น้อยที่สุด
มีการคิดเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.57	มาก	ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	2.17	น้อยที่สุด
การรับประกันให้กับลูกค้า	3.56	มาก	วงเงินการให้สินเชื่อน้อย	2.16	น้อยที่สุด
ระยะเวลาการให้สินเชื่อ	3.55	มาก	บริการหลังการขายสั้น	2.16	น้อยที่สุด
สามารถต่อรองราคาได้	3.51	มาก	การแต่งกายของพนักงาน ไม่สุภาพ	2.16	น้อยที่สุด
พนักงานแต่งกายด้วยเครื่องแบบ พนักงานที่ดู	3.51	มาก	อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ ในการทำงานไม่	2.15	น้อยที่สุด
การกำหนดอัตราค่าใช้บริการที่ชัดเจน	3.49	ปานกลาง	พนักงานไม่ได้ต้อนรับดูแล ท่านด้วยความ	2.14	น้อยที่สุด
กระบวนการการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน ถูกต้องตามที่สั่ง	3.48	ปานกลาง	เวลาเปิด-ปิดไม่เหมาะสม	2.13	น้อยที่สุด
การให้ส่วนลดกับลูกค้าประจำ	3.47	ปานกลาง	เครื่องมือล้าสมัย	2.12	น้อยที่สุด
มีโรงงานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอ	3.44	ปานกลาง	การบริการของพนักงาน บัญชีไม่ถูกต้อง	2.11	น้อยที่สุด
โอนเงินผ่านทางธนาคาร	3.43	ปานกลาง	พนักงานไม่สามารถปฏิบัติ หน้าที่ตามที่ท่าน	2.10	น้อยที่สุด

ตารางที่ แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วน
จำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ และปัญหาที่พบ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

(ต่อ)

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ สำคัญ	ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ปัญหา
มีการจัดอะไหล่อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	3.37	ปานกลาง	พนักงานไม่มีฝีมือในการทำงาน	2.06	น้อยที่สุด
การตัดบัญชี	3.34	ปานกลาง	ปฏิบัติงานไม่ตรงตามคำสั่ง	2.06	น้อยที่สุด
มีการปรับปรุงสถานที่ให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา	3.33	ปานกลาง	การบริการของพนักงานช่างไม่ดี	2.05	น้อยที่สุด
ห้องพักรับรองลูกค้า	3.32	ปานกลาง	การติดต่อทางโทรศัพท์โทรติดยาก ,ไม่สะดวก	2.04	น้อยที่สุด
การประชาสัมพันธ์	3.31	ปานกลาง	ไม่สามารถติดต่อทางโทรสารได้	1.98	น้อยที่สุด
การโฆษณา	3.26	ปานกลาง	การให้บริการไม่น่าเชื่อถือและไว้ใจไม่ได้	1.98	น้อยที่สุด
6. การส่งเสริมการขาย	2.91	ปานกลาง			
4. มีของสมมนาคุณและมีการให้ของขวัญในโอกาสพิเศษต่างๆ	2.80	ปานกลาง			
5. ให้การสนับสนุนกิจกรรมของลูกค้า	2.80	ปานกลาง			

ข้อเสนอแนะ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ควรมีการติดตั้งมาตรฐานในการทำงานโดยใช้ ISO 900002 หรือ ISO 14000 เพื่อสร้างความประทับใจและความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า โดยการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ครบถ้วนทันสมัยรวมถึงประสิทธิภาพของเครื่องจักรและควรมีบริการนอกสถานที่ในกรณีที่ลูกค้าร้องขอหรือไม่สามารถรับด้วยตนเองสำหรับอะไหล่ควรมีอะไหล่ที่มีคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือหรือได้รับการยอมรับ เช่นอะไหล่แท้จากศูนย์บริการมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนสำหรับงานแต่ละชิ้น

ด้านราคา

ควรมีปรับปรุงในด้านรูปแบบการเงินไม่ว่าจะเป็นการโอนผ่านธนาคารหรือการตัดบัญชีตลอดจนมีการกำหนดราคาและบริการในการใช้บริการอย่างชัดเจนมีการกำหนดวงเงินการให้สินเชื่อและระยะเวลาการให้สินเชื่อสำหรับลูกค้าแต่ละรายโดยดูจากจำนวนครั้งทำใช้บริการและค่าใช้จ่ายที่มาใช้บริการในแต่ละเดือนควรมีมาตรฐานราคาเท่ากับราคาท้องตลาดและไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย

ด้านสถานที่จัดจำหน่าย

ควรมีจัดที่จอดรถให้เพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารทางอื่น เช่นทางโทรสารหรืออินเทอร์เน็ตควรมีเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน มีรถรับส่งสินค้าให้กับลูกค้าในกรณีเร่งด่วนหรือลูกค้าต้องการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

มีการทำโฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มการรู้จักให้กับลูกค้าและเพิ่มการแข่งขันกับโรงกลึงอื่นๆและใช้สื่อที่เข้าถึงลูกค้าได้ เช่น วารสารเครื่องจักร ในงานเทศกาลต่างๆ ควรมีการแจกของชำร่วยให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ของชำร่วยหรือของแจกน่าจะเป็นของที่น่าสนใจอาจมีการจับฉลากของรางวัลหรือให้ของขวัญในวันเกิดลูกค้า

ด้านบุคลากร

ควรมีการคัดเลือกและอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการและมีการทดสอบฝีมือพนักงานทุกเดือนและควรมีการอบรมเรื่องการดูแลลูกค้าหรือบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีการประกวดพนักงานดีเด่นตลอดทุกเดือน

ลักษณะทางกายภาพ

ควรมีการปรับปรุงห้องพักลูกค้าให้มีความทันสมัยมีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ทีวี กาแฟ นิตยสาร เครื่องปรับอากาศ มียามคอยดูแลรักษาความปลอดภัยรวมถึงการจัดระเบียบที่จอดรถให้กับลูกค้า ปรับปรุงสภาพทั้งภายในและภายนอกโรงงานให้สะอาดร่มรื่น มีแสงสว่างเพียงพอ ดูแลอุปกรณ์ เครื่องจักรเครื่องใช้ต่างๆให้อยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ พนักงานต้องแต่งกายให้เป็นระเบียบเรียบร้อยในเวลาทำงาน

ด้านการบริการ

มีการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ให้ลดกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนลงทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นมีการดูแลงานให้เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมายแจ้งลูกค้าเวลาล่าช้าไม่เสร็จตามกำหนดดูแลการคิดเงินให้ถูกต้อง

นอกจากนี้กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ยังต้องมีการตรวจสอบคัดเลือกและฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมถึงมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากลูกค้า โดยการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกอย่าง และทำการเปรียบเทียบเพื่อทำให้ได้ข้อมูล เพื่อใช้ในการแก้ไขและปรับปรุงกิจการให้ดียิ่งขึ้น ถ้าเป็นไปได้ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงาน (Reengineering) โดยการออกแบบกระบวนการทำธุรกิจแบบใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และดียิ่งขึ้น และเพื่อลดเวลาของกระบวนการลง โดยการกำหนดว่าแต่ละตอนควรมีระยะเวลาในการดำเนินงานยาวแค่ไหน เพื่อค้นหาโอกาสในการทำงานให้เร็วขึ้น ควรทำการทดสอบกระบวนการเพื่อจะนำไปสู่การสร้างรูปแบบและการส่งมอบบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจจะรวมถึงการเพิ่มบริการเสริมต่างๆ