บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการอู่วิทยาการช่างในครั้งนี้ ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของรถที่ใช้ ประเภทของรถที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่าง และสถานที่พักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการอู่วิทยาการช่าง ประกอบด้วย แหล่งที่ทราบข้อมูล เหตุผลที่เลือกใช้บริการอู่วิทยาการช่าง ความถี่ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่าง บริการที่ใช้ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง และการมาใช้บริการอู่วิทยาการช่างและอู่อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	144	72.00
หญิง	56	28.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 72.00 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	63	31.50
31-40 ปี	69	34.50
41-50 ปี	46	23.00
51-60 ปี	20	10.00
มากกว่า 60 ปี	2	1.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 34.50 รองลงมามีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 31.50 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 23.00 มีอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 10.00 และมีอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 1.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	65	32.50
สมรส	122	61.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	13	6.50
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 61.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 32.50 และเป็นหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	16	8.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	17	8.50
อนุปริญญา / ปวส.	26	13.00
ปริญญาตรี	121	60.50
สูงกว่าปริญญาตรี	20	10.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.50 รองลงมา ระดับอนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 13.00 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 8.50 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 8.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	19	9.50
อาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป	49	24.50
เกษตรกร	6	3.00
พนักงานบริษัท	32	16.00
ข้าราชการ	39	19.50
รัฐวิสาหกิจ	18	9.00
แม่บ้าน	11	5.50
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว	26	13.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 24.50 รองลงมา เป็นข้าราชการ ร้อยละ 19.50 พนักงานบริษัท ร้อยละ 16.00 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.00 นักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 9.50 รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 9.00 แม่บ้าน ร้อยละ 5.50 และเกษตรกร ร้อยละ 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	12	6.00
5,001-10,000 บาท	66	33.00
10,001-15,000 บาท	43	21.50
15,001-20,000 บาท	35	17.50
20,001-25,000 บาท	25	12.50
มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไป	19	9.50
รวม	**200**	**100**

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 33.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ย 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 21.50 มีรายได้เฉลี่ย 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 17.50 มีรายได้เฉลี่ย 20,001-25,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 12.50 มีรายได้มากกว่า 25,000 บาทขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 9.50 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 6.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่ใช้

ประเภทรถที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	151	75.50
รถกระบะ	61	30.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถเก๋ง ร้อยละ 75.50 รองลงมาได้แก่ รถกระบะ ร้อยละ 30.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่นำมาเข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่าง

ประเภทรถที่นำมาเข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	146	73.00
รถกระบะ	61	30.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมาเข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่าง ร้อยละ 73.00 รถกระบะ ร้อยละ 30.50

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย

ที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	130	65.00
อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่	58	29.00
ต่างจังหวัด	12	6.00
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 65.00 รองลงมา พักอาศัยอยู่อำเภออื่น ๆ ของจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 29.00 และพักอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ร้อยละ 6.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการอู่วิทยาการช่าง

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลของอู่วิทยาการช่าง

แหล่งที่ทราบข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก)	146	73.00
แผ่นพับ, ใบปลิว	47	23.50
ป้ายโฆษณา	57	28.50
พนักงานของอู่วิทยาการช่าง	29	14.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลของอู่วิทยาการช่างจากบุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) ร้อยละ 73.00 รองลงมา รู้จักอู่วิทยาการช่างจากป้ายโฆษณา ร้อยละ 28.50 จากแผ่นพับ, ใบปลิว ร้อยละ 23.50 และจากพนักงานของอู่วิทยาการช่าง ร้อยละ 14.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการอู่วิทยาการช่าง

เหตุผลที่เลือกใช้บริการอู่วิทยาการช่าง	จำนวน	ร้อยละ
ใกล้สถานที่พัก / สถานที่ทำงาน	106	53.00
คุ้นเคยกับเจ้าของอู่วิทยาการช่าง	55	27.50
มั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม	64	32.00
ค่าแรง / ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ	50	25.00
พึงพอใจในด้านการบริการ	71	35.50
ซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา	24	12.00
บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย	59	29.50
การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ	81	40.50
การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม	47	23.50
มีรถรับส่งบริการถึงที่ทำงานหรือบ้าน	45	22.50
ประหยัดเงินและซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ	25	12.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอู่วิทยาการช่างเนื่องจากใกล้สถานที่พัก / สถานที่ทำงาน ร้อยละ 53.00 รองลงมาได้แก่ การให้บริการเป็นกันเอง สุภาพ ร้อยละ 40.50 พึงพอใจในด้านการบริการ ร้อยละ 35.50 มั่นใจในมาตรฐานของงานซ่อม ร้อยละ 32.00 บริการรวดเร็ว ตรงเวลานัดหมาย ร้อยละ 29.50 คุ้นเคยกับเจ้าของอู่วิทยาการช่าง ร้อยละ 27.50 ค่าแรง / ค่าอะไหล่ ถูกกว่าศูนย์บริการ ร้อยละ 25.00 การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ตอบแบบสอบถามฯ ร้อยละ 23.50 มีรถรับส่งบริการถึงที่ทำงานหรือบ้าน ร้อยละ 22.50 ประหยัดเงินและซ่อมได้ดีเท่ากับศูนย์ฯ ร้อยละ 12.50 และซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการ

ความถี่ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1-3 เดือน/ครั้ง	37	18.50
4-6 เดือน/ครั้ง	35	17.50
7-9 เดือน/ครั้ง	18	9.00
10-12 เดือน/ครั้ง	12	6.00
ไม่แน่นอน	98	49.00
รวม	**200**	**100**

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่างไม่แน่นอน ร้อยละ 49.00 รองลงมา 1-3 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 18.50 4-6 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 17.50 7-9 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 9.00 และ 10-12 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 6.00

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง	163	81.50
เคาะ พ่นสี	60	30.00
ตรวจเช็คเครื่องยนต์	123	61.50
ซ่อมเบรค	43	21.50
ซ่อมคลัช	25	12.50
ซ่อมช่วงล่าง	37	18.50
ซ่อมเครื่องยนต์	59	29.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ร้อยละ 81.50 รองลงมาได้แก่ ตรวจเช็คเครื่องยนต์ ร้อยละ 61.50 เคาะ พ่นสี ร้อยละ 30.00 ซ่อมเครื่องยนต์ ร้อยละ 29.50 ซ่อมเบรค ร้อยละ 21.50 ซ่อมช่วงล่าง ร้อยละ 18.50 และซ่อมคลัช ร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	49	24.50
1,001-2,000 บาท	76	38.00
2,001-3,000 บาท	58	29.00
มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป	17	8.50
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 1,001-2,000 บาทต่อครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่อู่วิทยาการช่าง ร้อยละ 38.00 รองลงมา เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย 2,001-3,000 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 29.00 เสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่ำกว่า 1,000 บาทต่อครั้ง ร้อยละ 24.50 และเสียค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยมากกว่า 3,000 บาทขึ้นไปต่อครั้ง ร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอู่อื่น ๆ

การใช้บริการอู่อื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้	27	13.50
ใช้	173	86.50
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการอู่อื่น ๆ นอกจากอู่วิทยาการช่าง ร้อยละ 86.50 และใช้บริการเฉพาะอู่วิทยาการช่างอย่างเดียว ร้อยละ 13.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ในอู่อื่น ๆ

บริการที่ใช้ในอู่อื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง	158	91.30
เคาะ พ่นสี	53	30.60
ตรวจเช็คเครื่องยนต์	71	41.00
ซ่อมเบรค	45	26.00
ซ่อมคลัช	25	14.50
ซ่อมช่วงล่าง	16	9.20
ซ่อมเครื่องยนต์	48	27.70

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอู่อื่น ๆ 173 คน)

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ใช้บริการอู่อื่น ๆ นอกจากอู่วิทยาการช่าง โดยบริการที่ใช้ ได้แก่ ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ร้อยละ 91.30 รองลงมา ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ ร้อยละ 41.00 เคาะ พ่นสี ร้อยละ 30.60 ซ่อมเครื่องยนต์ ร้อยละ 27.70 ซ่อมเบรค ร้อยละ 26.00 ซ่อมคลัช ร้อยละ 14.50 และซ่อมช่วงล่าง ร้อยละ 9.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
คุณภาพอะไหล่/สี	0 (0.0)	111 (55.5)	89 (44.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	6
มีอะไหล่/สีให้เลือกหลายเกรด	27 (13.5)	112 (56.0)	61 (30.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)	2
คุณภาพงานซ่อม/ทำสีโดยรวม	2 (1.0)	122 (61.0)	76 (38.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	5
การตรวจเช็ค ซ่อม ได้ตรงจุด ตรงปัญหา	2 (1.0)	122 (61.0)	76 (38.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	5
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ ในการให้บริการ	11 (5.5)	57 (28.5)	132 (66.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)	7
การรับประกันหลังการซ่อม	14 (7.0)	38 (19.0)	141 (70.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.30 (ปานกลาง)	8
ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม	0 (0.0)	54 (27.0)	139 (69.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	9
มีบริการครบวงจร	0 (0.0)	55 (27.5)	129 (64.5)	16 (8.0)	0 (0.0)	3.20 (ปานกลาง)	10
มีรถยกไว้บริการ	16 (8.0)	128 (64.0)	56 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	3
มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ	28 (14.0)	102 (51.0)	63 (31.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	4
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ	83 (41.5)	99 (49.5)	18 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.60 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีรถยกไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.76) คุณภาพงานซ่อมโดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.63) การตรวจเช็คซ่อมได้ตรงจุด ตรงปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.63) และคุณภาพอะไหล่ (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) การรับประกันหลังการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.30) ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.24) และมีบริการครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าซ่อม-บริการ/ทำสี โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ	11 (5.5)	59 (29.5)	130 (65.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)	6
ราคาค่าอะไหล่/ทำสีเหมาะสม	23 (11.5)	148 (74.0)	29 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	2
มีการประเมินราคาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม	78 (39.0)	111 (55.5)	11 (5.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
มีใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม-บริการที่ชัดเจน	26 (13.0)	134 (67.0)	33 (16.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	3
มีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต	16 (8.0)	87 (43.5)	77 (38.5)	20 (10.0)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	5
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	24 (12.0)	91 (45.5)	85 (42.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการประเมินราคาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ราคาค่าอะไหล่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม-ค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าซ่อม-บริการ โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	33 (16.5)	85 (42.5)	82 (41.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	3
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	38 (19.0)	102 (51.0)	60 (30.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
มีป้ายบอกชื่ออู่, ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน	17 (8.5)	82 (41.0)	92 (46.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	5
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่	12 (6.0)	90 (45.0)	89 (44.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.52 (มาก)	6
สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ	17 (8.5)	125 (62.5)	58 (29.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)	2
มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	16 (8.0)	80 (40.0)	97 (48.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	5
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม	14 (7.0)	93 (46.5)	93 (46.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.70 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.89) สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80) สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีป้ายบอกชื่ออู่ ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.52)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ	23 (11.5)	95 (47.5)	78 (39.0)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	1
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ	5 (2.5)	52 (26.0)	132 (66.0)	7 (3.5)	4 (2.0)	3.23 (ปานกลาง)	3
มีการแจกของสมนาคุณ-ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	2 (1.0)	41 (20.5)	131 (65.5)	15 (7.5)	11 (5.5)	3.04 (ปานกลาง)	6
มีการตรวจเช็ครถฟรี ปีละ 1 ครั้ง	2 (1.0)	34 (17.0)	141 (70.5)	19 (9.5)	4 (2.0)	3.06 (ปานกลาง)	5
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการที่อู่	2 (1.0)	34 (17.0)	149 (74.5)	11 (5.5)	4 (2.0)	3.10 (ปานกลาง)	4
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	18 (9.0)	99 (49.5)	71 (35.5)	7 (3.5)	5 (2.5)	3.59 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.28 (ปานกลาง)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการที่อู่ (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการตรวจเช็ครถฟรี ปีละ 1 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.06) และมีการแจกของสมนาคุณ-ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม	14 (7.0)	91 (45.5)	95 (47.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.60 (มาก)	6
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	14 (7.0)	130 (65.0)	47 (23.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.75 (มาก)	4
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	14 (7.0)	72 (36.0)	107 (53.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.47 (ปานกลาง)	7
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	12 (6.0)	158 (79.0)	30 (15.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	1
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	14 (7.0)	135 (67.5)	51 (25.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)	2
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	14 (7.0)	133 (66.5)	49 (24.5)	4 (2.0)	0 (0.0)	3.79 (มาก)	3
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	2 (1.0)	142 (71.0)	56 (28.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.73 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.72 (มาก)**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.75) พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.60) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงอู่เป็นที่รู้จัก	7 (3.5)	74 (37.0)	119 (59.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	4
สภาพโดยรวมของอู่สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	5 (2.5)	86 (43.0)	102 (51.0)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)	4
มีห้องน้ำสะอาด	7 (3.5)	73 (36.5)	100 (50.0)	20 (10.0)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)	6
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	7 (3.5)	114 (57.0)	58 (29.0)	12 (6.0)	9 (4.5)	3.49 (ปานกลาง)	3
มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ	16 (8.0)	80 (40.0)	97 (48.5)	7 (3.5)	0 (0.0)	3.53 (มาก)	2
มีทีวี น้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	7 (3.5)	74 (37.0)	103 (51.5)	16 (8.0)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	5
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	5 (2.5)	56 (28.0)	128 (64.0)	11 (5.5)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	7
มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ	12 (6.0)	139 (69.5)	40 (20.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.45 (ปานกลาง)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.53) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ คือ มีอากาศถ่ายเทสะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.49) ชื่อเสียงอยู่เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.44) สภาพโดยรวมของอู่สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีทีวี น้ำดื่ม และหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	10 (5.0)	137 (68.5)	53 (26.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	2
การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	5 (2.5)	117 (58.5)	69 (34.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.59 (มาก)	5
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	14 (7.0)	93 (46.5)	93 (46.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	4
มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	5 (2.5)	69 (34.5)	106 (53.0)	11 (5.5)	9 (4.5)	3.25 (ปานกลาง)	7
มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม	2 (1.0)	74 (37.0)	115 (57.5)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)	6
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน	21 (10.5)	136 (68.0)	43 (21.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)	1
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงเวลา	7 (3.5)	138 (69.0)	55 (27.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	3
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	14 (7.0)	124 (62.0)	62 (31.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62 (มาก)	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.78) การนัดหมาย ส่งมอบรถตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่คืนอะไหล่หลังซ่อมเสร็จ	5	3.80
คุณภาพงานสีไม่ได้มาตรฐาน	10	7.60
งานซ่อม/ทำสี ไม่เรียบร้อย	15	11.50
ไม่ทำความสะอาดรถหลังซ่อม	4	3.10
ขาดความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์	45	34.40
การตรวจ เช็ค ไม่ตรงจุด	20	15.30
คุณภาพงานซ่อมโดยรวมยังไม่ได้มาตรฐาน	40	30.50
ใช้เวลาในการซ่อม/ทำสี นานเกินไป	44	33.60
ระยะเวลารับประกันงานซ่อมน้อยเกินไป	17	13.00
อื่น ๆ	2	1.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ไม่มีบัตรคิวระหว่างรอซ่อม

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อขาดความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ ร้อยละ 34.40 รองลงมาได้แก่ ใช้เวลาในการซ่อม/ทำสีนานเกินไป ร้อยละ 33.60 คุณภาพงานซ่อมโดยรวมยังไม่ได้มาตรฐาน ร้อยละ 30.50 การตรวจเช็ค ไม่ตรงจุด ร้อยละ 15.30 ระยะเวลารับประกันงานซ่อมน้อยเกินไป ร้อยละ 13.00 งานซ่อม/ทำสีไม่เรียบร้อย ร้อยละ 11.50 คุณภาพงานมีไม่ได้มาตรฐาน ร้อยละ 7.60 ไม่คืนอะไหล่หลังซ่อมเสร็จ ร้อยละ 3.80 ไม่ทำความสะอาดรถหลังซ่อม ร้อยละ 3.10 และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ค่าซ่อม-ค่าบริการ แพงกว่าที่อื่น	52	63.40
ค่าอะไหล่ แพงกว่าที่อื่น	49	59.80

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านราคาของอู่วิทยาการช่าง ในหัวข้อค่าซ่อม-ค่าบริการ แพงกว่าที่อื่น ร้อยละ 63.40 และค่าอะไหล่ แพงกว่าที่อื่น ร้อยละ 59.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของอู่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	23	20.40
ป้ายบอกทางเข้า-ออก อู่ หายาก มองเห็นไม่ชัดเจน	46	40.70
สถานที่คับแคบ	13	11.50
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	65	57.50
อื่น ๆ	2	1.80

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ เวลาเปิด – ปิด ของอู่ไม่เหมาะสม

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 57.50 รองลงมาได้แก่ ป้ายบอกทางเข้า-ออก อู่ หายาก มองเห็นไม่ชัดเจน ร้อยละ 40.70 สถานที่ตั้งของอู่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ร้อยละ 20.40 สถานที่คับแคบ ร้อยละ 11.50 และปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอื่น ๆ ร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารน้อยเกินไป	34	23.30
ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษ	63	43.20
ไม่มีของสมนาคุณ-ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ	81	55.50
ไม่มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดค่าบริการ	54	37.00
อื่น ๆ	7	4.80

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ไม่ได้รับจดหมายแจ้งกำหนดการเข้ารับการตรวจเช็ครถ

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อไม่มีของสมนาคุณ - ของชำร่วยแจกในโอกาสพิเศษ ร้อยละ 55.50 รองลงมาได้แก่ ไม่มีการให้ส่วนลดพิเศษ ร้อยละ 43.20 ไม่มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดค่าบริการ ร้อยละ 37.00 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารน้อยเกินไป ร้อยละ 23.30 และปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดอื่น ๆ ร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน

ปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
มีจำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า	49	51.00
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในงานซ่อม/งานสี	21	21.90
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเฉื่อยชา	22	22.90
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	51	53.10
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	9	9.40
อื่น ๆ	5	5.20

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์และความไว้ใจได้ของพนักงาน

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงานของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 53.10 รองลงมาได้แก่ มีจำนวนพนักงานน้อย ไม่เพียงพอในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 51.00 พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความเฉื่อยชา ร้อยละ 22.90 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในงานซ่อม/งานสี ร้อยละ 21.90 พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 9.40 และปัญหาด้านบุคคลหรือพนักงานอื่น ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์และความไว้ใจได้ของพนักงาน ร้อยละ 5.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ล้าสมัย	44	56.40
สภาพโดยรวมของอู่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สกปรก	28	35.90
ห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น	32	41.00
ไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า	6	7.70
ไม่มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า	14	17.90

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ล้าสมัย ร้อยละ 56.40 รองลงมาได้แก่ ห้องน้ำไม่สะอาด มีกลิ่นเหม็น ร้อยละ 41.00 สภาพโดยรวมของอู่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สกปรก ร้อยละ 35.90 ไม่มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าร้อยละ 17.90 และไม่มีห้องพักรับรองลูกค้า ร้อยละ 7.70 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	27	30.70
ไม่มีความระมัดระวังในการบริการงานซ่อม	60	68.20
ไม่ชี้แจง อธิบายรายละเอียดงานซ่อม	2	2.30
การคิดเงินผิดพลาด ไม่ถูกต้อง	1	1.10
การคิดเงินค่าบริการ ล่าช้าไม่รวดเร็ว	11	12.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านกระบวนการให้บริการของอู่วิทยาการช่างในหัวข้อไม่มีความระมัดระวังในการบริการงานซ่อม ร้อยละ 68.20 รองลงมาได้แก่ การให้บริการล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย ร้อยละ 30.70 การคิดเงินค่าบริการ ล่าช้าไม่รวดเร็ว ร้อยละ 12.50 ไม่ชี้แจง อธิบายรายละเอียดงานซ่อม ร้อยละ 2.30 และการคิดเงินผิดพลาด ไม่ถูกต้อง ร้อยละ 1.10 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง จำแนกตามเพศ และบริการที่ใช้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพอะไหล่/สี	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)
มีอะไหล่/สีให้เลือกหลายเกรด	3.72 (มาก)	4.13 (มาก)	3.83 (มาก)
คุณภาพงานซ่อม/ทำสีโดยรวม	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
การตรวจเช็ค ซ่อม ได้ตรงจุด ตรงปัญหา	3.55 (มาก)	3.84 (มาก)	3.63 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ในการให้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
การรับประกันหลังการซ่อม	3.22 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีบริการครบวงจร	3.30 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
มีรถยกไว้บริการ	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ	3.88 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ	**4.28 (มาก)**	**4.43 (มาก)**	4.33 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.58 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.60 (มาก)**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 31 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.28, 4.43) มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าซ่อม-บริการ/ทำสี โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
ราคาค่าอะไหล่/ทำสีเหมาะสม	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการประเมินราคาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม	**4.26 (มาก)**	**4.54 (มากที่สุด)**	4.33 (มาก)
มีใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม-บริการที่ชัดเจน	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต	3.58 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.79 (มาก)**	**3.80 (มาก)**	**3.79 (มาก)**

จากตารางที่ 32 ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการประเมินราคาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.54) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	**3.99 (มาก)**	3.63 (มาก)	3.89 (มาก)
มีป้ายบอกชื่ออู่, ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน	3.67 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่	3.69 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ	3.80 (มาก)	**3.79 (มาก)**	3.80 (มาก)
มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.78 (มาก)**	**3.47 (ปานกลาง)**	**3.70 (มาก)**

จากตารางที่ 33 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.79) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ	**3.59 (มาก)**	3.93 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ	3.17 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ-ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	2.96 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีการตรวจเช็ครถฟรี ปีละ 1 ครั้ง	2.99 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการที่อู่	3.04 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	3.37 (ปานกลาง)	**4.16 (มาก)**	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.18 (ปานกลาง)**	**3.53 (มาก)**	**3.28 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 34 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.59) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.68 (มาก)	**3.91 (มาก)**	3.75 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.39 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	**3.91 (มาก)**	**3.91 (มาก)**	3.91 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.70 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.72 (มาก)**

จากตารางที่ 35 ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91, 3.91) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงอู่เป็นที่รู้จัก	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
สภาพโดยรวมของอู่สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีห้องน้ำสะอาด	3.44 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.63 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ	3.51 (มาก)	**3.57** (มาก)	3.53 (มาก)
มีทีวี น้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	3.52 (มาก)	2.95 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า	**3.85** (มาก)	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.52** (มาก)	**3.27** (ปานกลาง)	**3.45** (ปานกลาง)

จากตารางที่ 36 ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.74 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)
การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	3.72 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	3.54 (มาก)	3.77 (มาก)	3.61 (มาก)
มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.31 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม	3.38 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน	**3.87 (มาก)**	**3.95 (มาก)**	3.89 (มาก)
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงเวลา	3.72 (มาก)	3.88 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	3.69 (มาก)	**3.95 (มาก)**	3.76 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.61 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.62 (มาก)**

จากตารางที่ 37 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.87) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน และมีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อมและวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อู่วิทยาการช่าง จำแนกตามบริการที่ใช้

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
คุณภาพอะไหล่ / สี	3.66 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีอะไหล่ / สี ให้เลือกหลายเกรด	3.91 (มาก)	3.65 (มาก)	3.96 (มาก)	3.51 (มาก)	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
คุณภาพงานซ่อม / ทำสี โดยรวม	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
การตรวจเช็ค ซ่อม ได้ตรงจุด ตรงปัญหา	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ ในการให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
การรับประกันหลังการซ่อม	3.34 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรับประกันหลังซ่อม	3.24 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
มีบริการครบวงจร	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีรถยกไว้บริการ	3.90 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)
มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ	3.92 (มาก)	4.18 (มาก)	3.93 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ	4.31 (มาก)	4.35 (มาก)	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.49 (มาก)
รวม	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างเกือบทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้ใช้บริการซ่อมเบรค มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะพ่นสี ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ ใช้บริการซ่อมเบรค ใช้บริการซ่อมคลัช และใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบริการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อรถซ่อมเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.35, 4.32, 4.00, 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีบริการล้างรถหลังซ่อมเสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านราคา	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าซ่อม-บริการ / ทำสี โดยรวมถูกกว่าศูนย์บริการ	3.46 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ราคาค่าอะไหล่ / ทำสี เหมาะสม	3.94 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)
มีใบเสร็จแสดงรายละเอียดค่าซ่อม-บริการที่ชัดเจน	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
มีบริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.58 (มาก)	3.68 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
รวม	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.84 (มาก)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะพ่นสี ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ ใช้บริการซ่อมเบรค และใช้บริการซ่อมคลัช มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.25, 4.17, 4.25, 4.16) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ และใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ราคาค่าอะไหล่/ทำสี เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08, 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.67 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)
ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	4.17 (มาก)
มีป้ายบอกชื่ออู่, ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน	3.56 (มาก)	3.87 (มาก)	3.76 (มาก)	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งรถของลูกค้านอกสถานที่	3.52 (มาก)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	3.91 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	3.76 (มาก)
สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	3.73 (มาก)	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.95 (มาก)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะพ่นสี ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ และใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.90, 4.20, 3.95, 4.17) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมเบรค มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก และมีป้ายบอกชื่ออู่ ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมคลัช มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีป้ายบอกชื่ออู่ ทางเข้า-ออกอู่ ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานที่กว้างขวางมีที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.58 (มาก)	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	4.03 (มาก)
มีการให้ส่วนลดพิเศษค่าอะไหล่และค่าบริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ-ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	3.04 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
มีการตรวจเช็ครถฟรี ปีละ 1 ครั้ง	3.03 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)
มีการทำบัตรสมาชิกเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการเข้ารับบริการที่อู่	3.10 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	3.44 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.59 (มาก)
รวม	3.26 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะพ่นสี ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ ใช้บริการซ่อมเบรค ใช้บริการซ่อมคลัช และใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของอู่ในสื่อต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72, 3.53, 3.64, 3.58, 3.56, 4.03) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้า เมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงานจำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	3.70 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	3.56 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	3.94 (มาก)	4.20 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)	3.70 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	4.20 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
รวม	**3.79 (มาก)**	**3.81 (มาก)**	**3.70 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**4.02 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.84 (มาก)**

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน อยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะพ่นสี ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ ใช้บริการซ่อมเบรค มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94, 4.20, 3.91, 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมคลัช มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กับลูกค้า พนักงานสามารถตอบข้อสังสัย ข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญงานซ่อม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า พนักงานสามารถตอบข้อสังสัย และข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.95) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงอู่เป็นที่รู้จัก	3.50 (มาก)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
สภาพโดยรวมของอู่สะอาด กว้างขวาง และเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.53 (มาก)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.69 (มาก)
มีห้องน้ำสะอาด	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.72 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.55 (มาก)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	4.28 (มาก)	4.19 (มาก)	3.61 (มาก)
มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ	3.62 (มาก)	3.73 (มาก)	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)
มีทีวี น้ำดื่ม และมีหนังสือต่าง ๆ ไว้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.64 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ	3.69 (มาก)	3.92 (มาก)	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
รวม	3.48 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างเกือบทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีห้องพักรับรองลูกค้า มีที่นั่งรอเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.62, 4.00) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเคาะ พ่นสี และใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้าที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเช็คเครื่องยนต์ ใช้บริการซ่อมเบรค ใช้บริการซ่อมคลัช ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.80, 3.84, 4.28, 4.19) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามบริการที่ใช้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	บริการที่ใช้						
	1	2	3	4	5	6	7
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.83 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.63 (มาก)	3.92 (มาก)	3.76 (มาก)	3.76 (มาก)
การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	3.64 (มาก)	3.90 (มาก)	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	4.20 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.56 (มาก)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
มีความสะอาดและระมัดระวังในการให้บริการงานซ่อม	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน	3.88 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)	3.79 (มาก)	4.36 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)
การนัดหมาย ส่งมอบรถ ตรงเวลา	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานซ่อม และวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	4.12 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
รวม	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.96 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)

หมายเหตุ : 1 ใช้บริการเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง 2 ใช้บริการเคาะ พ่นสี
3 ใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ 4 ใช้บริการซ่อมเบรค
5 ใช้บริการซ่อมคลัช 6 ใช้บริการซ่อมช่วงล่าง
7 ใช้บริการซ่อมเครื่องยนต์

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ใช้บริการอู่วิทยาการช่างทุกประเภท มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถ่ายน้ำมันเครื่อง ใช้บริการเคาะ พ่นสี ใช้บริการซ่อมคลัช และใช้บริการซ่อมช่วงล่าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการแจ้งค่าซ่อม-ค่าบริการล่วงหน้าให้ลูกค้าตัดสินใจก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.88, 4.03, 4.36 , 4.05) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.93) มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการซ่อมเบรค มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การนัดหมายส่งมอบรถ ตรงเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.84) มากกว่าด้านอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved