

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ ยางยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า (ตารางที่ 6-10)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ (ตารางที่ 11 – 32)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วน จำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว (ตารางที่ 33 – 44)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	55.7
หญิง	113	44.3
รวม	255	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.7 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	14	5.5
21-30 ปี	76	29.8
31-40 ปี	88	34.5
41-50 ปี	58	22.7
51-60 ปี	19	7.5
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31- 40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมา อายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 29.8 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	39	15.3
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	21	8.2
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	63	24.7
อนุปริญญา/ปวส.	61	23.9
ปริญญาตรี	63	24.7
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.2
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี เท่ากัน ร้อยละ 24.7 รองลงมา ระดับอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 23.9 และประถมศึกษา ร้อยละ 15.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัว

รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	145	56.9
10,000-20,000 บาท	47	18.4
20,001-30,000 บาท	46	18.0
30,001-40,000 บาท	11	4.3
มากกว่า 40,000 บาท	6	2.4
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 56.9 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 18.4 และ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 18.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถที่ใช้

ประเภทของรถที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
กระบะ	171	67.1
เก๋ง	84	32.9
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถกระบะ ร้อยละ 67.1 และรถเก๋ง ร้อยละ

32.9

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์	จำนวน	ร้อยละ
คนรู้จักแนะนำ	203	79.6
ศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ	44	17.2
โฆษณาของสื่อต่างๆ	66	25.9
ร้านจำหน่ายยางรถยนต์อื่นแนะนำ	14	5.5
อื่น ๆ	16	6.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่น ๆ ได้แก่ การทดลองมาใช้บริการเอง, ใกล้เคียงบ้าน, เป็นลูกค้าเก่ามานานแล้ว

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์มากที่สุดจากคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 78.6 รองลงมาคือ จากโฆษณาสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 25.9 จากศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ ร้อยละ 17.2 ช่องทางอื่น ๆ ร้อยละ 6.3 และจากร้านจำหน่ายยางรถยนต์อื่นแนะนำ ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ประเภทการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนยาง	174	68.2
สลัดยาง	131	51.4
ตั้งศูนย์ล้อ	153	60.0
ถ่วงล้อ	130	50.9
ปะยาง	102	40.0
ซ่อมช่วงล่าง	50	19.6
อื่นๆ	6	2.3

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ของจำนวน 255 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เปลี่ยนแม่กัษรยนต์

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ในการเปลี่ยนยางมากที่สุด ร้อยละ 68.2 รองลงมาคือ ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ ร้อยละ 60.0 สลัดยาง ร้อยละ 51.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์

ความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 1 ครั้ง	77	30.2
มากกว่าปีละ 1 ครั้ง	147	57.6
2 ปี ต่อ 1 ครั้ง	16	6.3
นานกว่า 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง	15	5.9
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการห้างหุ้นส่วนลี้มเจริญยางยนต์จำกัดมากกว่าปีละครั้งมากที่สุด ร้อยละ 57.6 รองลงมาปีละครั้ง ร้อยละ 30.2 2 ปีต่อครั้ง ร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	68	26.7
1,001-3,000 บาท	25	9.8
3,001-6,000 บาท	71	27.8
6,001-9,000 บาท	47	18.4
9,001-12,000 บาท	26	10.2
มากกว่า 12,000 บาท	18	7.1
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยแต่ละครั้ง 3,001 – 6,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 27.8 รองลงมาต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 26.7 และ 6,001 – 9,000 บาท ร้อยละ 18.4

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการของ  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

สาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์	จำนวน	ร้อยละ
มีทางเลือกหลายยี่ห้อ	216	84.7
พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ	152	59.6
มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการ	135	52.9
การตั้งราคาเหมาะสม	135	52.9
การเดินทางมาที่ร้านสะดวก	116	45.5
มีการส่งเสริมการขายที่จูงใจ	96	37.6
ช่างมีความชำนาญ	90	35.3
เครื่องแต่งกายของพนักงานเรียบร้อยดูน่าเชื่อถือ	89	34.9
การตกแต่งร้านสวยงาม	53	20.8
งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย	44	17.2
อื่น ๆ	7	2.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ของจำนวน 255 ราย

อื่น ๆ ได้แก่ มีแม่ยกเยอะ , ลายแม่กมีหลากหลาย , มียางเปอร์เซ็นต์ขาย

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วน  
ลิ้มเจริญยางยนต์จำกัด คือ มีทางเลือกหลายยี่ห้อ ร้อยละ 84.7 รองลงมาพนักงานมีอัธยาศัยดีน่า  
ประทับใจ ร้อยละ 59.6 มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการและการตั้งราคาเหมาะสมเท่ากัน  
ร้อยละ 52.9

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ลิมเจริญยางยนต์

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการก่อน  
มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์

ด้านสินค้าและบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มียางรถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	143 (56.1)	80 (31.4)	26 (10.2)	6 (2.4)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
มียางรถยนต์ใหม่ ไม่เก่าเก็บ	88 (34.5)	126 (49.4)	32 (12.5)	9 (3.5)	0 (0.00)	4.15 (มาก)
มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ	127 (49.8)	90 (35.3)	30 (11.8)	8 (3.1)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะ ยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	178 (69.8)	42 (16.5)	27 (10.6)	8 (3.1)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)
ให้บริการนอกสถานที่เมื่อ ลูกค้าร้องขอ	137 (53.7)	76 (29.8)	31 (12.2)	8 (3.1)	3 (1.2)	4.31 (มาก)
มีการรับประกันให้กับลูกค้า	125 (49.0)	94 (36.9)	28 (11.0)	8 (3.1)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.30</b> (มาก)

จากตารางที่ 11 พบว่าด้านสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับ  
บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในรายละเอียดพบที่มีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมี  
ความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

มีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มียางรถยนต์ให้  
เลือกหลากหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ และมีการรับประกันให้กับลูกค้าเท่ากัน  
(ค่าเฉลี่ย 4.32) ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมียางรถยนต์ใหม่ ไม่เก่าเก็บ  
(ค่าเฉลี่ย 4.15)



ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการหลัง  
มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมเจริญยางยนต์

ด้านสินค้าและบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มียางรถยนต์ให้เลือก หลากหลายยี่ห้อ	74 (29.0)	108 (42.4)	66 (25.9)	6 (2.4)	1 (0.40)	4.42 (มาก)
มียางรถยนต์ใหม่ ไม่เก่าเกินไป	68 (26.7)	113 (44.3)	68 (26.7)	5 (2.0)	1 (0.40)	4.22 (มาก)
มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ	94 (36.9)	126 (49.4)	26 (10.2)	7 (2.7)	2 (0.80)	4.30 (มาก)
การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ประ ยงเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	79 (31.0)	88 (34.5)	82 (32.2)	5 (2.0)	1 (0.40)	4.53 (มากที่สุด)
ให้บริการนอกสถานที่เมื่อ ลูกค้าร้องขอ	135 (52.9)	96 (37.6)	23 (9.0)	1 (0.4)	0 (0.00)	4.64 (มากที่สุด)
มีการรับประกันให้กับลูกค้า	154 (60.4)	89 (34.9)	10 (3.9)	2 (0.80)	0 (0.00)	4.42 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.42</b> (มาก)

จากตารางที่ 12 พบว่าด้านสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับ  
บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยในเรื่อง ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 4.64) การให้บริการมีความ  
หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ประยง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

มีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในเรื่องมีการ  
รับประกันให้กับลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.42) มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อและและมียาง  
รถยนต์ใหม่ ไม่เก่าเกินไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีเมเจอร์ยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ

ด้านสินค้าและบริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ	4.41	(มาก)	4.42	(มาก)
มียางรถยนต์ใหม่ "ไม่เก่าเก็บ"	4.15	(มาก)	4.22	(มาก)
มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ	4.32	(มาก)	4.30	(มาก)
การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง , ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	4.53	(มากที่สุด)	4.53	(มากที่สุด)
ให้บริการนอกสถานที่เมื่อ ลูกค้าร้องขอ	4.31	(มาก)	4.64	(มากที่สุด)
มีการรับประกันให้กับลูกค้า	4.32	(มาก)	4.42	(มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>(มาก)</b>	<b>4.21</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีเมเจอร์ยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ  
โดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในระดับมาก  
ยกเว้นในเรื่องการให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการ  
จากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านราคาก่อนมาใช้บริการ  
ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมเจริญยางยนต์

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ราคาสินค้าเหมาะสม	82 (32.2)	102 (40.0)	64 (25.1)	6 (2.4)	1 (0.4)	4.01 (มาก)
ราคาค่าบริการเหมาะสม	79 (31.0)	103 (40.4)	63 (24.7)	9 (3.5)	1 (0.4)	3.98 (มาก)
ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	96 (37.6)	116 (45.5)	30 (11.8)	12 (4.7)	1 (0.4)	4.15 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	81 (31.8)	66 (25.9)	92 (36.1)	14 (5.5)	2 (0.8)	3.82 (มาก)
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	121 (47.5)	92 (36.1)	35 (13.7)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.27 (มาก)
มีบริการเงินผ่อน เช่น อโอน, เฟร็ดชอยส์, อีซีบาย ฯลฯ	142 (55.7)	77 (30.2)	25 (9.8)	8 (3.1)	2 (0.8)	4.37 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.10 (มาก)</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ในรายละเอียดพบที่มีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย  
คือ มีบริการเงินผ่อน เช่น ออออน, เฟร็ดชอยส์, อีซีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต  
ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ติดป้ายบอกราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ราคาสินค้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01)  
ราคาค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านราคาหลัง  
มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ราคาสินค้าเหมาะสม	63 (32.2)	68 (40.0)	64 (25.1)	6 (2.4)	1 (0.4)	3.97 (มาก)
ราคาค่าบริการเหมาะสม	79 (31.0)	103 (40.4)	63 (24.7)	9 (3.5)	1 (0.4)	3.95 (มาก)
ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	96 (37.6)	116 (45.5)	30 (11.8)	12 (4.7)	1 (0.4)	4.19 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	81 (31.8)	66 (25.9)	92 (36.1)	14 (5.5)	2 (0.8)	3.94 (มาก)
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	121 (47.5)	92 (36.1)	35 (13.7)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.43 (มาก)
มีบริการเงินผ่อน เช่น อโอน, เฟิร์ทชอยส์, อีชีบาย ฯลฯ	142 (55.7)	77 (30.2)	25 (9.8)	8 (3.1)	2 (0.8)	4.55 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.17 (มาก)</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ  
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ในรายละเอียดพบที่มีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ย ในเรื่อง มีบริการเงินผ่อน เช่น อโอน, เฟิร์ทชอยส์, อีชีบาย ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และม  
ีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ในเรื่องการชำระเงินด้วยบัตร  
เครดิตได้ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ติดป้ายบอกราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ราคาสินค้าเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย  
3.97) ราคาค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านราคา

ด้านราคา	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ราคาสินค้าเหมาะสม	4.01	(มาก)	3.97	(มาก)
ราคาค่าบริการเหมาะสม	3.98	(มาก)	3.95	(มาก)
ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	4.15	(มาก)	4.19	(มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.82	(มาก)	3.94	(มาก)
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	4.27	(มาก)	4.43	(มาก)
มีบริการเงินผ่อน เช่น อโอน, เฟิร์ทชอยส์, อีซี่บาย ฯลฯ	4.37	(มาก)	4.55	(มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>(มาก)</b>	<b>4.17</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านราคาโดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีบริการเงินผ่อน เช่น ออออน, เฟิร์ทชอยส์, อีซี่บาย ฯลฯ มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังจากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการจัดจำหน่ายก่อนมา  
ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ใกล้ที่พัก / ใกล้ที่ทำงาน	68 (26.7)	40 (15.7)	53 (20.8)	48 (18.8)	46 (18.0)	3.14 (ปานกลาง)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	61 (23.9)	132 (51.8)	47 (18.4)	15 (5.9)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	84 (32.9)	121 (47.5)	43 (16.9)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.00 (มาก)
มีพื้นที่สำหรับให้บริการ อย่างเพียงพอ	93 (36.5)	126 (49.4)	24 (9.4)	9 (3.5)	3 (1.2)	4.16 (มาก)
มีห้องพักรับรองลูกค้า	150 (58.8)	71 (27.8)	25 (9.8)	6 (2.4)	3 (1.2)	4.41 (มาก)
ความสะอาดสบาย และ ความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ	165 (64.7)	60 (23.5)	22 (8.6)	6 (2.4)	2 (0.8)	4.49 (มาก)
โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้า ได้	101 (39.6)	100 (39.2)	41 (16.1)	7 (2.7)	6 (2.4)	4.11 (มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลา ราชการ / วันหยุด	58 (22.7)	48 (18.8)	55 (21.6)	30 (11.8)	64 (25.1)	3.02 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.91</b> (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาด ของส่วนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีห้องพักรับรองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้(ค่าเฉลี่ย 4.11) สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง(ค่าเฉลี่ย 3.93)

มีความพึงพอใจปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในเรื่องใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14) และในเรื่องการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านการจัดจำหน่าย  
 หลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน	63 (24.7)	68 (26.7)	38 (14.9)	41 (16.1)	45 (17.6)	3.25 (ปานกลาง)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	57 (22.4)	147 (57.6)	40 (15.7)	11 (4.3)	0 (0.00)	3.98 (มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	67 (26.3)	142 (55.7)	45 (17.6)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	80 (31.4)	146 (57.3)	26 (10.2)	2 (0.8)	1 (0.4)	4.18 (มาก)
มีห้องพักรับรองลูกค้า	151 (59.2)	79 (31.0)	23 (9.0)	2 (0.8)	0 (0.0)	4.49 (มาก)
ความสะดวกสบาย และ ความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ	160 (62.7)	79 (31.0)	13 (5.1)	3 (1.2)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)
โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	88 (34.5)	125 (49.0)	33 (12.9)	7 (2.7)	2 (0.8)	4.14 (มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลา ราชการ / วันหยุด	49 (19.2)	58 (22.7)	55 (21.6)	31 (12.2)	62 (24.3)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)



จากตารางที่ 18 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ในรายละเอียดพบว่ามีความความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาด ของส่วนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีห้องพักรับรองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.49) มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

มีความพึงพอใจปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยในเรื่องใกล้ที่พัก / ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) และในเรื่องการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญ양ขนต์ ด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ใกล้ที่พัก / ใกล้ที่ทำงาน	3.14	(ปานกลาง)	3.25	(ปานกลาง)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.93	(มาก)	3.98	(มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	4.00	(มาก)	4.08	(มาก)
มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	4.16	(มาก)	4.18	(มาก)
มีห้องพักรับรองลูกค้า	4.41	(มาก)	4.49	(มาก)
ความสะอาดสบาย และ ความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ	4.49	(มาก)	4.55	(มากที่สุด)
โทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	4.11	(มาก)	4.14	(มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	3.02	(ปานกลาง)	3.00	(ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>(มาก)</b>	<b>3.96</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 19 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญ양ขนต์ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง ใกล้ที่พัก/ใกล้ที่ทำงาน และการเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด มีความพึงพอใจมากกว่าระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง และมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังจากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดสบาย และ ความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการส่งเสริมตลาดก่อนมาใช้  
บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์

ด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	56 (22.0)	76 (29.8)	98 (38.4)	21 (8.2)	4 (1.6)	3.62 (มาก)
มีการลดราคา	67 (26.3)	98 (38.4)	74 (29.0)	12 (4.7)	4 (1.6)	3.83 (มาก)
มีการแจกของแถม	71 (27.8)	115 (45.1)	45 (17.6)	18 (7.1)	6 (2.4)	3.89 (มาก)
มีการให้ของสมนาคุณใน โอกาสพิเศษ เช่น วันคล้าย วันเกิด, วันขึ้นปีใหม่	58 (22.7)	47 (18.4)	52 (20.4)	15 (5.9)	83 (32.5)	2.93 (ปาน กลาง)
มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อ ฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ	147 (57.6)	63 (24.7)	31 (12.2)	12 (4.7)	2 (0.8)	4.34 (มาก)
การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับ สิทธิพิเศษ	91 (35.7)	92 (36.1)	55 (21.6)	6 (2.4)	10 (3.9)	3.98 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.77 (มาก)</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อน  
รับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ในรายละเอียดพบที่มีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย  
คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) การ  
ทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีการลดราคา  
(ค่าเฉลี่ย 3.83) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องมีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น วันคล้ายวัน  
เกิด, วันขึ้นปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านส่งเสริมการตลาด  
 หลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์

ด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	58 (22.7)	80 (31.4)	95 (37.3)	18 (7.1)	4 (1.6)	3.67 (มาก)
มีการลดราคา	65 (25.5)	120 (47.1)	57 (22.4)	9 (3.5)	4 (1.6)	3.91 (มาก)
มีการแจกของแถม	79 (31.0)	132 (51.8)	30 (11.8)	7 (2.7)	7 (2.7)	4.05 (มาก)
มีการให้ของสมนาคุณใน โอกาสพิเศษ เช่น วันคล้าย วันเกิด, วันขึ้นปีใหม่	56 (22.0)	45 (17.6)	57 (22.4)	13 (5.1)	84 (32.9)	2.91 (ปาน กลาง)
มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อ ฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ	154 (60)	68 (26.7)	25 (9.8)	6 (2.4)	2 (0.8)	4.44 (มาก)
การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับ สิทธิพิเศษ	84 (32.9)	108 (42.4)	53 (20.8)	6 (2.4)	4 (1.6)	4.02 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.83 (มาก)</b>

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลัง  
 การรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.83) ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจ  
 หลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี,  
 ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.05) การทำบัตร  
 สมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ  
 (ค่าเฉลี่ย 3.67)

มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องมีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น วันคล้ายวัน  
 เกิด, วันขึ้นปีใหม่ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านส่งเสริมการตลาด	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.62	(มาก)	3.67	(มาก)
มีการลดราคา	3.83	(มาก)	3.91	(มาก)
มีการแจกของแถม	3.89	(มาก)	4.05	(มาก)
มีการให้ของสมนาคุณใน โอกาสพิเศษ เช่น วันคล้าย วันเกิด, วันขึ้นปีใหม่	2.93	(ปานกลาง)	2.91	(ปานกลาง)
มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อ ฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ	4.34	(มาก)	4.44	(มาก)
การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิ พิเศษ	3.98	(มาก)	4.02	(มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.77</b>	<b>(มาก)</b>	<b>3.83</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 22 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านส่งเสริมการตลาด  
โดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในระดับมาก  
ในทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องมีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น วันคล้ายวันเกิด, วันขึ้นปีใหม่  
มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการในระดับปานกลาง

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ช่างมีความรู้ความชำนาญ	108 (42.4)	98 (38.4)	39 (15.3)	8 (3.1)	2 (0.8)	4.18 (มาก)
พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	103 (40.4)	114 (44.7)	25 (9.8)	9 (3.5)	4 (1.6)	4.18 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	117 (45.9)	108 (42.4)	19 (7.5)	8 (3.1)	3 (1.2)	4.28 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ ท่านต้องการได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง	67 (26.3)	143 (56.1)	44 (17.3)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.08 (มาก)
พนักงานในร้านดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้า	116 (45.5)	118 (46.3)	16 (6.3)	5 (2.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.20 (มาก)</b>

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ในรายละเอียดพบที่มีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.28) ช่างมีความรู้ความชำนาญและพนักงานใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อมเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และพนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ช่างมีความรู้ความชำนาญ	104 (40.8)	122 (47.8)	25 (9.8)	4 (1.6)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	119 (46.7)	114 (44.7)	16 (6.3)	5 (2.0)	1 (0.4)	4.35 (มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	131 (51.4)	104 (40.8)	14 (5.5)	6 (2.4)	0 (0.0)	4.42 (มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ ท่านต้องการได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง	94 (36.9)	128 (50.2)	29 (11.4)	4 (1.6)	0 (0.0)	4.22 (มาก)
พนักงานในร้านดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้า	123 (48.2)	111 (43.5)	17 (6.7)	4 (1.6)	0 (0.0)	4.38 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.30</b> (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) ใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อมเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ช่างมีความรู้ความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และพนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 25 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญยางยนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่างมีความรู้ความชำนาญ	4.18	(มาก)	4.28	(มาก)
พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.18	(มาก)	4.35	(มาก)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็น กันเอง	4.28	(มาก)	4.42	(มาก)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ ท่านต้องการได้รวดเร็ว และ ถูกต้อง	4.08	(มาก)	4.22	(มาก)
พนักงานในร้านดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้า	4.35	(มาก)	4.38	(มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.21</b>	<b>(มาก)</b>	<b>4.33</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 25 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญยางยนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้  
บริการโดยรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุก  
เรื่องในระดับมาก



ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยนต์

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	95 (37.3)	111 (43.5)	40 (15.7)	5 (2.0)	4 (1.6)	4.13 (มาก)
จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	94 (36.9)	115 (45.1)	35 (13.7)	9 (3.5)	2 (0.8)	4.14 (มาก)
จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	78 (30.6)	90 (35.3)	79 (31.0)	4 (1.6)	4 (1.6)	3.92 (มาก)
อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	93 (36.5)	131 (51.4)	24 (9.4)	3 (1.2)	4 (1.6)	4.20 (มาก)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	91 (35.7)	123 (48.2)	30 (11.8)	5 (2.0)	6 (2.4)	4.13 (มาก)
อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	107 (42.0)	108 (42.4)	28 (11.0)	11 (4.3)	1 (0.4)	4.21 (มาก)
จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	101 (39.6)	114 (44.7)	26 (10.2)	12 (4.7)	2 (0.8)	4.18 (มาก)
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	114 (44.7)	95 (37.3)	37 (14.5)	6 (2.4)	3 (1.2)	4.22 (มาก)
พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย	109 (42.7)	108 (42.4)	24 (9.4)	10 (3.9)	3 (1.2)	4.22 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.15 (มาก)</b>

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อยและ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.18) จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.14)รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัยและมีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และจัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านลักษณะ  
ทางกายภาพหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
รูปแบบร้านเป็นรูปแบบ ใหม่ดูทันสมัย	82 (32.2)	140 (54.9)	25 (9.8)	4 (1.6)	4 (1.6)	4.15 (มาก)
จัดวางสินค้าสวยงามเป็น ระเบียบ	79 (31.0)	148 (58.0)	23 (9.0)	4 (1.6)	1 (0.4)	4.18 (มาก)
จัดวางอุปกรณ์ และ เครื่องมือเป็นระเบียบ	64 (325.1)	114 (44.7)	72 (28.2)	3 (1.2)	2 (0.8)	3.92 (มาก)
อุปกรณ์ และเครื่องมือ ทันสมัย	94 (36.9)	137 (53.7)	18 (7.1)	4 (1.6)	2 (0.8)	4.24 (มาก)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ	87 (54.1)	142 (55.7)	20 (7.8)	3 (1.2)	3 (1.2)	4.20 (มาก)
อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่าง เพียงพอ	93 (36.5)	135 (52.9)	22 (8.6)	3 (1.2)	2 (0.8)	4.23 (มาก)
จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วน สะดวกในการ ติดต่อ	89 (34.9)	135 (52.9)	24 (9.4)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.19 (มาก)
สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อย	107 (42.0)	114 (44.7)	30 (11.8)	3 (1.2)	1 (0.4)	4.26 (มาก)
พนักงานสวมเครื่องแบบ สุภาพเรียบร้อย	116 (45.5)	113 (44.3)	19 (7.5)	7 (2.7)	0 (0.0)	4.33 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.19</b> (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย(ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.26) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.23) อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 4.19) จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.18) จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และจัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are also decorative floral motifs on the left and right sides of the inner circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญยนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	4.13	(มาก)	4.15	(มาก)
จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	4.14	(มาก)	4.18	(มาก)
จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	3.92	(มาก)	3.92	(มาก)
อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	4.20	(มาก)	4.24	(มาก)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	4.13	(มาก)	4.20	(มาก)
อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	4.21	(มาก)	4.23	(มาก)
จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	4.18	(มาก)	4.19	(มาก)
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	4.22	(มาก)	4.26	(มาก)
พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย	4.22	(มาก)	4.33	(มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>(มาก)</b>	<b>4.19</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 28 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญยนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกเรื่องในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการก่อน  
มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	87 (34.1)	103 (40.4)	53 (20.8)	5 (2.0)	7 (2.7)	4.01 (มาก)
มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	98 (38.4)	91 (35.7)	52 (20.4)	9 (3.5)	5 (2.0)	4.05 (มาก)
กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	95 (37.3)	85 (33.3)	61 (23.9)	10 (3.9)	4 (1.6)	4.01 (มาก)
งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	83 (32.5)	68 (26.7)	90 (35.3)	10 (3.9)	4 (1.6)	3.85 (มาก)
มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	99 (38.8)	111 (47.6)	35 (13.7)	8 (3.1)	2 (0.8)	4.16 (มาก)
คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	92 (36.1)	128 (50.2)	22 (8.6)	11 (4.3)	2 (0.8)	4.16 (มาก)
มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	145 (56.9)	67 (26.3)	32 (12.5)	4 (1.6)	7 (2.7)	4.33 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.08 (มาก)</b>

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง  
ก่อนการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ในรายละเอียดพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย  
คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจนและ  
คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้องเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อน  
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการนัดหมายล่วงหน้าและกำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง  
ชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านกระบวนการ ให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	74 (29.0)	130 (51.0)	42 (16.5)	8 (3.1)	1 (0.4)	4.05 (มาก)
มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	104 (40.8)	102 (40.0)	45 (17.6)	2 (0.8)	2 (0.8)	4.19 (มาก)
กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	93 (36.5)	101 (39.6)	52 (20.4)	7 (2.7)	2 (0.8)	4.08 (มาก)
งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	75 (29.4)	90 (35.3)	80 (31.4)	8 (3.1)	2 (0.8)	3.89 (มาก)
มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	100 (39.2)	123 (48.2)	26 (10.2)	6 (2.4)	0 (0.0)	4.24 (มาก)
จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็วถูกต้อง	87 (34.1)	136 (53.3)	25 (9.8)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.17 (มาก)
มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	157 (61.6)	71 (27.8)	17 (6.7)	6 (2.4)	4 (1.6)	4.45 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.15 (มาก)</b>

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ หลังการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.17) กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีบริการนัดหมายล่วงหน้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	4.01	(มาก)	4.05	(มาก)
มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ	4.05	(มาก)	4.19	(มาก)
กำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง ชัดเจน	4.01	(มาก)	4.08	(มาก)
งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.85	(มาก)	3.89	(มาก)
มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน	4.16	(มาก)	4.24	(มาก)
คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	4.16	(มาก)	4.17	(มาก)
มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	4.33	(มาก)	4.45	(มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>(มาก)</b>	<b>4.15</b>	<b>(มาก)</b>

จากตารางที่ 31 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการระดับมากในทุกเรื่อง



ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า ความคาดหวังความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่อการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

การทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คนรู้จักแนะนำ	130	50.9	73	28.6
ศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ	14	5.4	37	14.5
โฆษณาของสื่อต่างๆ	24	9.4	42	16.4
ร้านจำหน่ายยางรถยนต์อื่นแนะนำ	6	2.3	8	3.1
อื่น ๆ	13	5.0	3	1.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 32 พบว่าการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ทราบข้อมูลจากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด รองลงมาทราบจากโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ และจากศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ ตามลำดับ

ในรายละเอียดพบว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ 3 อันดับแรกได้แก่ มีคนแนะนำรู้จัก (ร้อยละ 50.9) โฆษณาของสื่อต่าง ๆ (ร้อยละ 9.4) และศูนย์บริการแนะนำ (ร้อยละ 5.4)

ส่วนผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ 3 อันดับแรกได้แก่ มีคนรู้จักแนะนำ (ร้อยละ 28.6) โฆษณาของสื่อต่าง ๆ (ร้อยละ 16.4) และศูนย์บริการแนะนำ (ร้อยละ 14.5)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่อประเภทการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลืมเจริญยางยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ประเภทการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลืมเจริญยางยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนยาง	96	37.6	78	30.5
สลัดยาง	65	25.4	66	25.8
ตั้งศูนย์ล้อ	73	28.6	80	31.3
ถ่วงล้อ	59	23.1	71	27.8
ปะยาง	61	23.9	41	16.0
ซ่อมช่วงล่าง	21	8.2	29	11.3
อื่นๆ	1	0.3	5	1.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 พบว่าประเภทการใช้บริการห้างหุ้นส่วนลืมเจริญยางยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ใช้บริการเปลี่ยนยางมากที่สุด รองลงมาตั้งศูนย์ถ่วงล้อ และถ่วงล้อ ตามลำดับ

ในรายละเอียดพบว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลืมเจริญยางยนต์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนยางมากที่สุด (ร้อยละ 37.6) รองลงมาคือ ตั้งศูนย์ล้อ (ร้อยละ 28.6) และสลัดยาง (ร้อยละ 25.4)

ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ใช้บริการตั้งศูนย์ล้อมากที่สุด (ร้อยละ 31.3) รองลงมาคือ เปลี่ยนยาง (ร้อยละ 30.5) และถ่วงล้อ (ร้อยละ 27.8)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่อความถี่ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์

ความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 1 ครั้ง	57	22.4	20	7.8
มากกว่าปีละ 1 ครั้ง	66	25.9	81	31.8
2 ปี ต่อ 1 ครั้ง	10	3.9	6	2.3
นานกว่า 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง	12	4.7	3	1.2
รวม	145	56.9	110	43.1

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์มากกว่าปีละ 1 ครั้งมากที่สุด รองลงมาคือ ปีละ 1 ครั้ง และ 2 ปี ต่อ 1 ครั้งตามลำดับ

ในรายละเอียดพบว่าผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์มากกว่าปีละครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 25.9) รองลงมาคือ ปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 22.4) และนานกว่า 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง (ร้อยละ 4.7)

ส่วนผู้มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์มากกว่าปีละครั้ง มากที่สุด (ร้อยละ 31.8) รองลงมาคือ ปีละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 7.8) และ 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง (ร้อยละ 2.3)

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เฉลี่ยในแต่ละครั้ง	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	54	21.2	14	5.5
1,001-3,000 บาท	9	3.5	16	6.3
3,001-6,000 บาท	40	15.7	31	12.2
6,001-9,000 บาท	29	11.4	18	7.0
9,001-12,000 บาท	8	3.1	18	7.0
มากกว่า 12,000 บาท	5	2.0	13	5.1
<b>รวม</b>	<b>145</b>	<b>56.9</b>	<b>110</b>	<b>43.1</b>

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้งต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด รองลงมา 3,001 – 6,000 บาท และ 6,001 – 9,000 บาท ตามลำดับ

ในรายละเอียดพบว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง ต่ำกว่า 1,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 21.2) รองลงมาคือ 3,001 – 6,000 บาท (ร้อยละ 15.7) และ 6,001-9,000 บาท (ร้อยละ 11.4)

ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง 3,001 – 6,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 12.2) รองลงมาคือ 6,001– 9,000 บาท และ 9,001-12,000 บาท เท่ากัน (ร้อยละ 7.0) และ 1,001–3,000 บาท (ร้อยละ 6.3)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว  
ต่อสาเหตุสาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์

สาเหตุในการเลือกใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ	128	50.2	88	34.5
พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ	74	29.0	61	23.9
มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการ	70	27.4	126	49.4
การตั้งราคาเหมาะสม	61	23.9	55	21.5
การเดินทางมาที่ร้านสะดวก	51	20.0	45	17.6
มีการส่งเสริมการขายที่จูงใจ	39	15.3	51	20.0
ช่างมีความชำนาญ	73	28.6	79	30.9
เครื่องแต่งกายของพนักงานเรียบร้อย ดูน่าเชื่อถือ	13	5.1	40	15.6
การตกแต่งร้านสวยงาม	31	12.1	58	22.7
งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย	16	6.2	28	10.9
อื่น ๆ	5	1.9	2	0.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์เนื่องจากมีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อมากที่สุด รองลงมา มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการและช่างมีความชำนาญ ตามลำดับ

ในรายละเอียดพบว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท มีสาเหตุในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์เนื่องจากมีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อมากที่สุด (ร้อยละ 50.0) รองลงมา พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ (ร้อยละ 29.0) และช่างมีความชำนาญ (ร้อยละ 28.6)

ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป มีสาเหตุในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิมเจริญยางยนต์เนื่องจากมีบริการหลากหลายตรงตามต้องการมากที่สุด (ร้อยละ 49.4) รองลงมา มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ (ร้อยละ 34.5) และช่างมีความชำนาญ (ร้อยละ 28.6)

ตารางที่ 37 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านสินค้าและบริการ	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)
มียางรถยนต์ใหม่ ไม่เก่าเก็บ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)	4.34 (มาก)
มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ	4.40 (มาก)	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	4.27 (มาก)
การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ	4.61 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	4.40 (มาก)	4.41 (มาก)	4.21 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการรับประกันให้กับลูกค้า	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.24 (มาก)	4.47 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.40</b> (มาก)	<b>4.38</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)	<b>4.43</b> (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ด้านสินค้าและบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก ยกเว้นการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องมียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อมีความพึงพอใจหลังการรับบริการลดลงจากระดับมากที่สุดเป็นระดับมาก

ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปโดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับในระดับมาก โดยมีในเรื่องการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ พึงพอใจหลังการรับบริการจากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 38 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านราคา	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
ราคาสินค้าเหมาะสม	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)
ราคาค่าบริการเหมาะสม	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)
ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.40 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.29 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
มีบริการเงินผ่อน เช่น อโอน, เฟิร์ทชอยส์, อีซีบาย ฯลฯ	4.37 (มาก)	4.44 (มาก)	4.36 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.02</b> (มาก)	<b>4.01</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ด้านราคาโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากในทุกเรื่อง

ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป โดยรวมพบว่ามึระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก โดยในเรื่องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้และการมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน, เฟร็ดชอปปี้, อีซี่บาย ฯลฯ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการจากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด

ตารางที่ 39 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญช่างยนต์ ด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
ใกล้ที่พัก / ใกล้ที่ทำงาน	2.76 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.89 (มาก)
อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.87 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)
มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)
มีห้องพักรับรองลูกค้า	4.41 (มาก)	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
ความสะอาดสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีความพึงพอใจระดับมากทุกเรื่อง



ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องใกล้ที่พัก / ใกล้ที่ทำงาน พึ่งพอใจระดับปานกลางและมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ

ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปโดยรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก ส่วนเรื่องมีห้องพักรับรองลูกค้าและความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังจากระดับมาก เพิ่มเป็นระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีเมเจอร์สยามยนต์ ด้านการส่งเสริมตลาดจำแนก  
ตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
มีการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการลดราคา	3.86 (มาก)	3.85 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการแจกของแถม	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)
มีการให้ของสมนาคุณใน โอกาสพิเศษ เช่น วันคล้าย วันเกิด, วันขึ้นปีใหม่	2.45 (น้อย)	2.36 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อ ฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)
การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิ พิเศษ	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.68</b> (มาก)	<b>3.67</b> (มาก)	<b>3.87</b> (มาก)	<b>4.04</b> (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก

ในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นในเรื่องมีการแจกของแถม มีความพึงพอใจในระดับน้อย มีการโฆษณาผ่านสื่อ

ต่าง ๆ พึงพอใจในระดับปานกลาง และมีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปโดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากในทุกเรื่อง

ตารางที่ 41 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
ช่างมีความรู้ความชำนาญ	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.37 (มาก)
พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.16 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็น กันเอง	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.32 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
พนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่าน ต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.23</b> (มาก)	<b>4.27</b> (มาก)	<b>4.45</b> (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจด้านบุคลากร โดยรวมมีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก

โดยพบว่าผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปโดยรวมมีความพึงพอใจหลังการรับบริการระดับมากในทุกเรื่อง

ส่วนผู้มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไปโดยรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการระดับมาก ยกเว้นในเรื่อง พนักงานใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อมพนักงาน และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง มีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องพนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามีความพึงพอใจลดลงจากระดับมากที่สุดเป็นระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีมีเจริญยางยนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.22 (มาก)	4.32 (มาก)
จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)
จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
มีอุปกรณ์ และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)	4.33 (มาก)
อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.25 (มาก)
จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.35 (มาก)
สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.35 (มาก)	4.45 (มาก)
พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.34 (มาก)	4.49 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.09</b> (มาก)	<b>4.00</b> (มาก)	<b>4.20</b> (มาก)	<b>4.30</b> (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจทุกระดับ  
รายได้ด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากในทุกเรื่อง

ตารางที่ 43 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลีเมเจอร์ยางยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว			
	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n=145)		ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป (n=110)	
	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการประมาณค่าใช้จ่าย เบื้องต้นก่อนให้บริการ	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)	4.22 (มาก)	4.37 (มาก)
กำหนดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลัง ชัดเจน	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)
งานเสร็จตรงตามเวลาที่ นัดหมาย	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)
มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่าง ชัดเจน	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.44 (มาก)
คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.17 (มาก)	4.35 (มาก)
มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลัง ให้บริการ	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)	4.24 (มาก)	4.44 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.39</b> (มาก)	<b>4.04</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.31</b> (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจด้านกระบวนการ  
ให้บริการโดยรวมมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากในทุกเรื่อง