

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแผนกอะไหล่ ห้องหุ่นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวคิดความพึงพอใจและทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ระเบียบวิธีการศึกษา ได้มีการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ โดยการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ในส่วนข้อมูลปฐมภูมิ ผู้ทำการศึกษาค้นคว้าได้ศึกษาจากการเก็บข้อมูลจะเก็บจากลูกค้าขายส่งรายปัจจุบัน ได้แก่ ร้านจำหน่ายอะไหล่ขนาดเล็ก ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์และผู้จำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสอง ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ของ ห้องหุ่นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จำนวน 155 ราย รายที่อยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ แล้วนำมาประมวลผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเกณฑ์ระดับความหมาย

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีกิจการตั้งอยู่อำเภอเมืองมากที่สุด เป็นธุรกิจร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ รูปแบบกิจการประเภทบุคคลธรรมดา/เจ้าของคนเดียว ระยะเวลาเปิดดำเนินการ 5 - 10 ปี รายได้อยู่ในระดับไม่เกิน 100,000 บาท เงินทุนจดทะเบียนของกิจการส่วนใหญ่ไม่เกิน 100,000 บาท ตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ผู้มีหน้าที่สั่งซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ให้แก่เจ้าของกิจการ ยอดซื้ออะไหล่เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท ซื้ออะไหล่จากผู้ขายไม่เกิน 3 ราย สัดส่วนการซื้ออะไหล่จากห้องหุ่นส่วนจำกัด แสงชัย

พาณิชย์ ต่อยอดการซื้ออะไหล่รวมของกิจการ ร้อยละ 70-80 การซื้ออะไหล่จะมีการซื้อทั้งประเภทอะไหล่แท้และอะไหล่เทียม ความถี่ในการซื้ออะไหล่ มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ แหล่งที่ได้รับข้อมูลผู้ขายได้แก่ ชื่อเสียงของร้าน และพอใจโดยรวมในระดับมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยให้ความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยด้านด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ดังแสดงสรุปตามตาราง 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มาก ที่สุด 3 ลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ลำดับความพึงพอใจรวม	ความพึงพอใจมาก(3 ลำดับแรก)
ด้านผลิตภัณฑ์	1	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความครบครันของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้ สเตอร์ เป็นต้น 2. ความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทั่วไป 3. ความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพ ของอะไหล่ที่นำมาจำหน่าย
ด้านราคา	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายอะไหล่อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ และความเหมาะสมในการปรับราคาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน 3. การต่อรองราคาของลูกค้าในกรณีที่มีการซื้อสินค้าในปริมาณมาก

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	2	1. ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์ 2. ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ 3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	7	1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ 2. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แถม 3. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน
ด้านพนักงาน	4	1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน 2. ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการ ด้านอะไหล่ของพนักงาน 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่
ด้านกระบวนการให้บริการ	6	1. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ 2. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า 3. ความปลอดภัยในกระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้าในขณะที่ขนส่งให้กับลูกค้า
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาดตา 2. ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้าน 3. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อแผนอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การจำแนกตามกลุ่มธุรกิจในครั้งนี้ ได้จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรก ได้แก่ ธุรกิจซ่อมรถจักรยานยนต์ กลุ่มที่สอง ได้แก่ กลุ่มจำหน่ายอะไหล่และซ่อมรถจักรยานยนต์ กลุ่มที่สาม ได้แก่ ธุรกิจอื่นๆ ซึ่งหมายถึง ร้านจำหน่ายอะไหล่รถจักรยานยนต์ ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์ และบริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ร้านจำหน่ายรถจักรยานยนต์มือสอง และร้านจำหน่ายอุปกรณ์ตกแต่งรถจักรยานยนต์ โดยแสดงสรุปตามตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มากที่สุด 3 อันดับแรก จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด บริการ	ความพึงพอใจมาก (3 ลำดับแรก)		
	ธุรกิจซ่อม รถจักรยานยนต์	ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่ และซ่อม	ธุรกิจอื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	1. ความครบครันของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้สเตอร์ 2. ความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทั่วไป 3. ความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพ ของอะไหล่ที่นำมาจำหน่าย	1. ความครบครันของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้สเตอร์ 2. ความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพ ของอะไหล่ที่นำมาจำหน่าย 3. ความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทั่วไป	1. ความครบครันของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้สเตอร์ 2. ความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ทั่วไป 3. ความน่าเชื่อถือด้านคุณภาพ ของอะไหล่ที่นำมาจำหน่าย
ด้านราคา	1. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายอะไหล่อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่	1. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายอะไหล่อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และ ความเหมาะสมในการปรับราคาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน 2. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่	1. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ เมื่อเปรียบเทียบกับร้านขายอะไหล่อื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ 2. ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่

	3. ความเหมาะสมในการปรับราคาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน	3. การต่อราคาของลูกค้าในกรณีที่มีการซื้อสินค้าในปริมาณมาก	3. ความเหมาะสมในการปรับราคาให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	1. ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์ 2. ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ 3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน	1. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน และความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ 2. ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์	1. ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์ 2. ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ 3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ 2. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน 3. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจกแถม	1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ 2. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจกแถม 3. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน	1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ 2. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน 3. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจกแถม
ด้านพนักงาน	1. ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญทางด้านอะไหล่ของพนักงาน 2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน 2. ความถูกต้องในการระบุราคาอะไหล่ให้แก่	1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน 2. ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญ

	3. ความถูกต้องในการ ระบุราคาอะไหล่ให้แก่ ลูกค้า	ลูกค้า 3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานขาย อะไหล่ และความสุภาพ ในการใช้คำพูดของ พนักงานต่อลูกค้า	ด้านอะไหล่ของ พนักงาน 3. ละความมีมนุษย สัมพันธ์ของพนักงาน ขายอะไหล่
ด้าน กระบวนการ ให้บริการ	1. ความสะดวกในการ ชำระเงินของลูกค้า 2. ความสะดวกในการเคลม และเปลี่ยนอะไหล่ 3. การรับคำสั่งซื้อของ พนักงานขายอะไหล่ และ ความปลอดภัยใน กระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้า ในขณะที่ขนส่งให้กับลูกค้า	1. ความสะดวกใน การเคลมและเปลี่ยน อะไหล่ 2. ความสะดวกในการ ชำระเงินของลูกค้า 3. ความสะดวกในการ สั่งสินค้าของลูกค้า ความถูกต้องของ อะไหล่ ที่ลูกค้าได้รับ หลังจากสั่งซื้อสินค้า และความปลอดภัยใน กระบวนการขนส่ง สินค้า รวมทั้งการ ติดตามสินค้าในขณะที่ ขนส่งให้กับลูกค้า	1. ความสะดวกใน การเคลมและเปลี่ยน อะไหล่ 2. ความสะดวกในการ สั่งสินค้าของลูกค้า และ ความสะดวกในการ ชำระเงินของลูกค้า 3. การรับคำสั่งซื้อของ พนักงานขายอะไหล่ และความปลอดภัยใน กระบวนการขนส่ง สินค้า รวมทั้งการ ติดตามสินค้าในขณะที่ ขนส่งให้กับลูกค้า
ด้าน สิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ	1. ป้ายหน้าร้านเห็น ชัดเจนและสะอาดตา 2. ความสะอาดของพื้นที่ ภายในร้าน 3. การถ่ายเทอากาศ ภายในร้าน	1. ป้ายหน้าร้านเห็น ชัดเจนและสะอาดตา 2. ความสะอาดของ พื้นที่ภายในร้าน 3. ความเหมาะสมของ แสงสว่างภายในร้าน	1. ป้ายหน้าร้านเห็น ชัดเจนและสะอาดตา 2. ความเหมาะสมของ แสงสว่างภายในร้าน 3. ความสะอาดของ พื้นที่ภายในร้าน

**ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัด
เชียงใหม่ ต่อแผนอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
จำแนกตามจำนวนสถานที่ที่กิจการซื้ออะไหล่**

การจำแนกตามจำนวนสถานที่ที่กิจการซื้ออะไหล่ในครั้งนี้ ได้จำแนกออกเป็น 4
กลุ่ม กลุ่มแรก แห่งเดียว กลุ่มที่สอง 2-3 แห่ง กลุ่มที่สาม ได้แก่ 3-5 แห่ง และกลุ่มสุดท้าย มากกว่า
5 แห่ง โดยแสดงสรุปตามตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามจำนวนสถานที่ที่กิจการซื้ออะไหล่

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด บริการ	ความพึงพอใจมาก(3 ลำดับแรก)			
	แห่งเดียว	2 - 3 แห่ง	4 - 5 แห่ง	มากกว่า 5 แห่ง
ด้านผลิตภัณฑ์	1. ความหลากหลาย ของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป 2. ความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่าย	1. ความครบครัน ของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้สเตอร์ 2. ความ หลากหลายของ สินค้าอะไหล่ ทุก ยี่ห้อทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป	1. ความครบ ครันของอะไหล่ หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้สเตอร์ 2. ความ น่าเชื่อถือด้าน คุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่าย	1. ความ หลากหลายของ สินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ ทั่วไป 2. ความ น่าเชื่อถือด้าน คุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่าย และ อะไหล่ที่นำมา จำหน่ายตรงตาม ความต้องการ ของลูกค้า
	3. ความครบครัน ของอะไหล่ หมุนเวียน เช่น น้ำมันเครื่อง ยาง	3. ความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา	3. ความ หลากหลายของ	

	นอก ขางใน โช้สเตอร์ เป็นต้น	จำหน่าย	สินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้งอะไหล่แท้ และอะไหล่ ทั่วไป	3. ความครบ ครันของอะไหล่ หมุนเวียน เช่น น้ำมันเครื่อง ขาง นอก ขางใน โช้ สเตอร์ เป็นต้น
ด้านราคา	1. ความเหมาะสมใน การกำหนดราคา อะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับร้าน ขายอะไหล่อื่นๆ ใน จังหวัดเชียงใหม่ 2. ความเหมาะสมใน การปรับราคาให้เข้า กับสถานการณ์ ปัจจุบัน 3. ความเหมาะสมใน การกำหนดราคา อะไหล่	1. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่ 2. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่ 3. ความเหมาะสม ในการปรับราคา ให้เข้ากับ สถานการณ์ ปัจจุบัน	1. ความ เหมาะสมในการ กำหนดราคา อะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่ 2. ความ เหมาะสมในการ กำหนดราคา อะไหล่ 3. ความ เหมาะสมในการ ปรับราคาให้เข้า กับสถานการณ์ ปัจจุบัน	1. ความ เหมาะสมในการ กำหนดราคา อะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่ 2. ความ เหมาะสมในการ กำหนดราคา อะไหล่ 3. ความ เหมาะสมในการ ปรับราคาให้เข้า กับสถานการณ์ ปัจจุบัน
ด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	1. ความสะดวกใน การสั่งซื้อจากทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบ อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ 2. ความสะดวกใน	1. ความสะดวกใน การสั่งซื้อจากทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ	1. ความสะดวก ในการเดินทาง ระหว่างร้านของ ท่านกับ ห้างหุ้น จำกัดแสงชัย พาณิชย์	1. ความสะดวก ในการเดินทาง ระหว่างร้านของ ท่านกับ ห้างหุ้น จำกัดแสงชัย พาณิชย์

	<p>การเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์</p> <p>3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน</p>	<p>2. ความสะดวกในการเดินทางระหว่างร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัยพาณิชย์</p> <p>3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน</p>	<p>2. ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ</p> <p>3. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน</p>	<p>2. ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน</p> <p>3. ความสะดวกในการสั่งซื้อจากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ</p>
<p>ด้านการส่งเสริมการตลาด</p>	<p>1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ</p> <p>2. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน</p> <p>3.การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม</p>	<p>1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ</p> <p>2. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม</p> <p>3. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน</p>	<p>1. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ</p> <p>2. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม</p> <p>3. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน</p>	<p>1. การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน</p> <p>2. การจัดโปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม</p> <p>3. การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ</p>
<p>ด้านพนักงาน</p>	<p>1. ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการด้านอะไหล่ของพนักงาน</p> <p>2. ความมีมนุษย</p>	<p>1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน</p> <p>2.ความรู้</p>	<p>1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน</p>	<p>1. ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน</p>

	สัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่	ประสบการณ์และความชำนาญทางด้านอะไหล่ของพนักงาน	2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่	2. ความรู้ประสบการณ์และความชำนาญทางด้านอะไหล่ของพนักงาน
	3. ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน และความถูกต้องในการระบุราคาอะไหล่ให้แก่ลูกค้า	3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่	3. ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และความถูกต้องในการระบุราคาอะไหล่ให้แก่ลูกค้า	3. ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
ด้านกระบวนการให้บริการ	1. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า และความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่	1. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่	1. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	1. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่
	2. การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่	2. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	2. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่	2. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า
	3. ความถูกต้องของอะไหล่ ที่ลูกค้าได้รับหลังจากสั่งซื้อสินค้า	3. การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่ และความปลอดภัยในกระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้าในขณะที่	3. ความปลอดภัยในกระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้าในขณะที่	3. ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า และความรวดเร็วในการดำเนินงานของพนักงานขายอะไหล่

		ขนส่งให้กับลูกค้า		
ด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพ	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาด 2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน 3. ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้านและการถ่ายเทอากาศภายในร้าน	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาด 2. ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้าน 3. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาด 2. ความสะอาดของพื้นที่ภายในร้าน 3. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน และการถ่ายเทอากาศภายในร้าน	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาด 2. ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในร้าน 3. ความสวยงามในการตกแต่งบริเวณของร้านและความสะอาดของพื้นที่ภายในร้าน

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ

การจำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการในครั้งนี้ ได้จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มแรก น้อยกว่า 5 ปี กลุ่มที่สอง 5 – 10 ปี ได้แก่ 11 – 15 ปี และกลุ่มสุดท้าย มากกว่า 15 ปี โดยแสดงสรุปตามตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ

ปัจจัยส่วน ประสมทาง การตลาด บริการ	ความพึงพอใจมาก(3 ลำดับแรก)			
	น้อยกว่า 5	5 – 10 ปี	11 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
ด้าน ผลิตภัณฑ์	<p>1. ความครบครัน ของอะไหล่ หมุนเวียน เช่น น้ำมันเครื่อง ยาง นอก ยางใน โช้ สเตอร์ เป็นต้น</p> <p>2. ความหลากหลาย ของสินค้าอะไหล่ ทุกยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป</p> <p>3. ความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่าย</p>	<p>1. ความครบครัน ของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้ สเตอ์</p> <p>2. ความ หลากหลายของ สินค้าอะไหล่ ทุก ยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป</p> <p>3. ความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่ายและความ ทันสมัยของ อะไหล่ที่จำหน่าย</p>	<p>1. ความครบครัน ของอะไหล่หมุน เวียน เช่น น้ำมัน เครื่อง ยางนอก ยางใน โช้ สเตอ์</p> <p>2. ความ หลากหลายของ สินค้าอะไหล่ ทุก ยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป และ อะไหล่ที่นำมา จำหน่ายตรงตาม ความต้องการของ ลูกค้า</p> <p>3. ความทันสมัย ของอะไหล่ที่ จำหน่าย</p>	<p>1. ความน่าเชื่อถือ ด้านคุณภาพ ของ อะไหล่ที่นำมา จำหน่าย</p> <p>2. ความ หลากหลายของ สินค้าอะไหล่ ทุก ยี่ห้อ ทุกรุ่น ทั้ง อะไหล่แท้ และ อะไหล่ทั่วไป</p> <p>3. ความครบครัน ของ อะ ไ หล่ หมุนเวียน เช่น น้ำมันเครื่อง ยาง นอก ยางใน โช้ สเตอร์ เป็นต้น</p>

<p>ด้านราคา</p>	<p>1. ความเหมาะสม ในการกำหนดราคา อะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับร้าน ขายอะไหล่อื่นๆ ใน จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>2. ความเหมาะสม ในการกำหนดราคา อะไหล่</p> <p>3. ความเหมาะสม ในการปรับราคาให้ เข้ากับสถานการณ์ ปัจจุบัน</p>	<p>1. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่</p> <p>2. ความเหมาะสม ในการปรับราคา ให้เข้ากับ สถานการณ์ ปัจจุบัน</p> <p>3. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่</p>	<p>1. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่</p> <p>2. ความเหมาะสม ในการปรับราคา ให้เข้ากับ สถานการณ์ ปัจจุบัน</p> <p>3. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่</p>	<p>1. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่ เมื่อ เปรียบเทียบกับ ร้านขายอะไหล่ อื่นๆ ในจังหวัด เชียงใหม่</p> <p>2. ความเหมาะสม ในการกำหนด ราคาอะไหล่</p> <p>3. ความเหมาะสม ในการปรับราคา ให้ เข้า กั บ สถาน ก า ร ณั ์ ปัจจุบัน</p>
<p>ด้าน ช่องทางการ จัดจำหน่าย</p>	<p>1. ความสะดวกใน การเดินทางระหว่าง ร้านของท่านกับ ห้างหุ้นจำกัดแสงชัย พาณิชย์ และความ สะดวกในการสั่งซื้อ จากทางโทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบ อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ</p> <p>2. ความเหมาะสม ใน การ จัด โ ช ร์ อะไหล่หน้าร้าน</p>	<p>1. ความสะดวกใน การสั่งซื้อจากทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ</p> <p>2. ความสะดวกใน การเดินทาง ระหว่างร้านของ</p>	<p>1. ความสะดวกใน การสั่งซื้อจากทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ และระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ</p> <p>2. ความสะดวกใน การเดินทาง</p>	<p>1. ความสะดวกใน การเดินทาง ระหว่างร้านของ ท่านกับ ห้างหุ้น จำกัดแสงชัย พาณิชย์</p> <p>2. ความเหมาะสม ในการจัดโชว์</p>

		ท่านกับ ห้างหุ้น จำกัดแสงชัย พาณิชย์ 3. ความเหมาะสม ในการจัด โชว์ อะไหล่หน้าร้าน	ระหว่างร้านของ ท่านกับ ห้างหุ้น จำกัดแสงชัย พาณิชย์ 3. ความเหมาะสม ในการจัด โชว์ อะไหล่หน้าร้าน	อะไหล่หน้าร้าน 3. ความสะดวกใน การสั่งซื้อจากทาง โทรศัพท์ แฟกซ์ และ ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ
ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	1. การสมนาคุณแก่ ลูกค้าในเทศกาล ต่างๆ 2. การจัดโปรโมชั่น อะไหล่ ลด แลก แจก แกรม 3. การโทรศัพท์ไป แนะนำสินค้าของ พนักงาน	1. การสมนาคุณ แก่ลูกค้าใน เทศกาลต่างๆ 2. การจัด โปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม 3. การโทรศัพท์ไป แนะนำสินค้าของ พนักงาน	1. การสมนาคุณ แก่ลูกค้าใน เทศกาลต่างๆ 2. การโทรศัพท์ ไปแนะนำสินค้า ของพนักงาน 3. การจัด โปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม	1. การสมนาคุณ แก่ลูกค้าใน เทศกาลต่างๆ 2. การจัด โปรโมชั่นอะไหล่ ลด แลก แจก แกรม การ และโทรศัพท์ ไปแนะนำสินค้า ของพนักงาน
ด้าน พนักงาน	1. ความเหมาะสม ในการแต่งกายของ พนักงาน 2. ความมีมนุษย สัมพันธ์ของ พนักงานขาย อะไหล่	1. ความเหมาะสม ในการแต่งกาย ของพนักงาน 2. ความรู้ ประสบการณ์และ ความชำนาญการ ด้านอะไหล่ของ พนักงาน	1. ความถูกต้องใน การระบุราคา อะไหล่ให้แก่ ลูกค้า 2. ความรู้ ประสบการณ์และ ความชำนาญการ ด้านอะไหล่ของ พนักงาน และ ความมีมนุษย	1. ความเหมาะสม ในการแต่งกาย ของพนักงาน 2. ความถูกต้องใน การระบุราคา อะไหล่ให้แก่ ลูกค้า

	3. ความถูกต้องในการระบุราคาอะไหล่ให้แก่ลูกค้า	3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่	สัมพันธ์ของพนักงานขายอะไหล่ 3. ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	3. ความรู้ประสบการณ์และความชำนาญทางด้านอะไหล่ของพนักงาน
ด้านกระบวนการให้บริการ	1. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า และความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ 2. การให้บริการหลังการขายของพนักงาน เช่น การยกของขึ้นรถให้ลูกค้า การแพ็คสินค้า การกล่าวขอบคุณลูกค้า เป็นต้น 3. การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่ และความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่	1. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ 2. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า 3. การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่	1. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า และความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ 2. การรับคำสั่งซื้อของพนักงานขายอะไหล่ 3. ความพอใจต่อการให้บริการตั้งแต่ลูกค้าสั่งสินค้า จนถึงลูกค้ารับสินค้า ความรวดเร็วในการดำเนินงานของพนักงานขายอะไหล่	1. ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ 2. ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า 3. ความปลอดภัยในกระบวนการขนส่งสินค้า รวมทั้งการติดตามสินค้าในขณะที่ขนส่งให้กับลูกค้า
ด้านสิ่งแวดล้อม	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาดตา	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและ	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและ	1. ป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและ

ทางกายภาพ 2. ความเหมาะสม ของแสงสว่าง ภายในร้าน 3. ความสะอาดของ พื้นที่ภายในร้าน และการถ่ายเท อากาศภายในร้าน	สะดวกตา 2. ความสะอาด ของพื้นที่ภายใน ร้าน 3. การถ่ายเท อากาศภายในร้าน	สะดวกตา 2. ความเหมาะสม ของแสงสว่าง ภายในร้าน 3. ความสะอาด ของพื้นที่ภายใน ร้าน และการ ถ่ายเทอากาศ ภายในร้าน	สะดวกตา 2. ความสะอาด ของพื้นที่ภายใน ร้าน 3. การถ่ายเท อากาศภายในร้าน
---	---	--	---

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของลูกค้า

ข้อเสนอแนะของลูกค้าถึงปัญหาที่ควรแก้ไขมากที่สุด ได้แก่

การขาดการแจ้งข่าวสารด้านอะไหล่ให้แก่ลูกค้า รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีความล่าช้า และไม่ถูกต้องตามที่ลูกค้าคาดหวัง ปัญหารองลงมา คือ พนักงานบางส่วนยังขาดความรู้เรื่องสินค้า และมีการปฏิบัติตัวต่อลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ มาอภิปรายผล ตามปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยผลการศึกษาพบว่า มีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ยนต์กิจ ของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจตามลำดับมากไปน้อย คือ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษานี้เป็นปัจจัยที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมาก พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อด้านความครบครันของอะไหล่หมุนเวียน รวมถึงความหลากหลายของสินค้าอะไหล่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่พบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจมากเป็นอันดับแรกต่อการบริการครบวงจร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าพึงพอใจมากต่อความสะดวกในการเดินทางมาที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่พบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจมากต่อการตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และยังเป็นปัจจัยอันดับแรกที่ลูกค้าให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อป้ายหน้าร้านเห็นชัดเจนและสะอาดตา ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาใด

ปัจจัยด้านพนักงาน จากการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้าน ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการ ด้านอะไหล่ของพนักงาน ซึ่งมีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่พบว่าลูกค้าให้ความพึงพอใจมากอันดับแรกต่อประสบการณ์ของพนักงาน และฝีมือในการทำงานของพนักงาน เช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าลูกค้าพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคานี้ลูกค้าให้ความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ห้า เช่นเดียวกัน โดยปัจจัยด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมาก ต่อราคาการให้บริการแต่ละรายการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการต่างๆ ที่จะทำให้เกิดการดำเนินงานขององค์กรขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมาก ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนอะไหล่ ซึ่งไม่มีผลสอดคล้องกับผลการศึกษาใด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและเกี่ยวข้องกับการจำหน่ายสินค้าหรือบริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจมากต่อการสนทนาคุณแก่ลูกค้า ในเทศกาลต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิพงษ์ บุญธรรานุรักษ์ (2548) ที่ลูกค้าให้ความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยนี้เป็นอันดับสุดท้ายเช่นเดียวกัน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าแผนกอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมีข้อค้นพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมของทุกปัจจัยในระดับมาก เว้นแต่ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แต่อย่างไรก็ตามทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดยังมีปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด และมีปัญหาที่พบมาก ดังแสดงในตาราง 5.5

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด ในการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ มากที่สุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ความพึงพอใจน้อยที่สุด	ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านความพร้อมของอะไหล่ที่จำหน่ายแก่ลูกค้า	ขาดความครบถ้วนของอะไหล่ (อะไหล่โดยรวม)
ด้านราคา	ระยะเวลาในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า	เมื่อซื้อสินค้าจำนวนมาก ลูกค้าไม่สามารถต่อรองราคากับผู้จำหน่ายได้
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน	ขาดการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้านอย่างเหมาะสม
ด้านการส่งเสริมการตลาด	การโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน	ขาดการจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม

ด้านพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาในการรอสินค้าของลูกค้า	ลูกค้าต้องรอรับสินค้านานเกินไป
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	ป้ายหน้าร้านขาดความทันสมัย

ด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่ำลงเล็กน้อยที่สุด พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าให้ความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความพร้อมของอะไหล่ที่จำหน่ายแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านราคาลูกค้ายังให้ความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อระยะเวลาในการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความเหมาะสมในการจัดโชว์อะไหล่หน้าร้าน ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการโทรศัพท์ไปแนะนำสินค้าของพนักงาน ปัจจัยด้านพนักงาน ลูกค้ายังพึงพอใจน้อยต่อความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้าพึงพอใจน้อยที่สุดต่อระยะเวลาในการรอสินค้า และด้านปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลูกค้ายังพึงพอใจน้อยที่สุดต่อความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า

นอกจากนี้ลูกค้ายังต้องการให้แก้ไขปัญหา ด้านการขาดการแจ้งข่าวสารด้านอะไหล่ให้แก่ลูกค้า รวมถึงกระบวนการดำเนินงานที่มีความล่าช้า มากที่สุด รองลงมา ควรแก้ไขด้านพนักงาน ซึ่งบางส่วนยังขาดความรู้เรื่องสินค้า และมีการปฏิบัติตัวต่อลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อแผนอะไหล่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่สนใจ เพื่อเป็นข้อพิจารณาในการ เพิ่ม ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า และให้เกิดความพึงพอใจระดับมากที่สุดแก่ลูกค้า ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ควรจัดซื้อระบบบริหารจัดการงานด้านสินค้าคงคลัง มาช่วยในการจัดการในด้าน การสั่งซื้อสินค้า การรับ - การเบิกสินค้า การขายสินค้า และการคืนสินค้า โดยการสั่งซื้อระบบทาง บัญชีที่มีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับการดำเนินงานของห้างมากที่สุด

ด้านราคา

ควรกำหนดวิธีการด้านการเงินใหม่ โดยการให้ลูกค้าวางเงินค้ำประกันในวงเงินที่ ต้องการ ซึ่งลูกค้าสามารถเบิกจ่ายให้อยู่ในวงเงินที่ห้างฯ เป็นผู้กำหนดให้ได้ และด้านการสั่งซื้อ จำนวนมากแล้วลูกค้าไม่สามารถต่อรองราคากับผู้จำหน่ายได้นั้น ควรมีการปรับปรุงโดยการสร้าง ฐานข้อมูลสมาชิกแล้วกำหนดราคาสินค้าให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมตามท้องตลาดโดยมีการจัด โปรโมชันด้านราคา กรณีลูกค้าซื้อสินค้าจำนวนมากได้

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ควรจัดรูปแบบการโชว์สินค้าให้เข้ากับกระแสนิยม โดยเพิ่มการจัดมุมโชว์สินค้า ตกแต่ง พร้อมกับจัดพื้นที่เฉพาะโชว์สินค้าให้โดดเด่น และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย ด้วยการ รับคำสั่งซื้อจากระบบอินเทอร์เน็ตอีกทางหนึ่ง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรกำหนดแผนการบริการให้คำแนะนำ โปรโมชันแก่ลูกค้าที่ทั้งการ โทรศัพท์ การแจ้งข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะซื้อมากขึ้น และส่วนการจัด โปรโมชัน อะไหล่ ลด แยก แจก แถม ต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อให้สามารถวางแผนการจัด โปรโมชันให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ด้านพนักงาน

ควรจัดอบรมพฤติกรรมของพนักงาน ให้มีการบริการที่ได้มาตรฐาน ตามที่ ผู้บริหารได้ตั้งเกณฑ์ไว้ ในทุกๆ เดือน และควรทำการกำหนดตารางการเรียนรู้ขึ้นในห้างฯ โดยให้ พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์ มีเวลาที่จะแชร์ความรู้และประสบการณ์ด้านอะไหล่ แก่ พนักงานใหม่และพนักงานที่มีความรู้น้อยกว่า ในช่วงที่ว่างจากการทำงาน อาจเป็นช่วงเวลาหลัง เลิกงาน เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ในการดำเนินงานให้พนักงานให้อยู่เสมอ ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าการ

ดำเนินการพัฒนาระดับความรู้ของพนักงานจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานของพนักงานดีขึ้น และเป็นการชดเชยในส่วนของพนักงานที่ลูกค้าคิดว่ายังไม่เพียงพอต่อการทำงาน

ด้านกระบวนการให้บริการ

ควรกำหนดหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนให้ชัดเจน โดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้พนักงานมีความรับผิดชอบในงานของตนอย่างชัดเจน และควรลดเวลาในกระบวนการทำงาน เช่น การรับคำสั่งซื้อลูกค้าจาก 3 นาที เป็น 2 นาที การจัดอะไหล่จาก 30 นาที ให้เหลือ 15 นาที และจากตรวจเช็คสินค้าให้ลูกค้า 20 นาที เป็น 10 นาที เป็นต้น โดยการกำหนดรูปแบบการทำงานตามมาตรฐานเวลาให้ชัดเจน เช่น การรับคำสั่งซื้อลูกค้า 2 นาที จัดอะไหล่ 15 นาที และจากตรวจเช็คสินค้าให้ลูกค้า 10 นาที ทำให้ระยะเวลาการดำเนินงานสั้นลงเหลือ 27 นาที จากเดิม 53 นาที เป็นต้น ซึ่งบุคลากรทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือ และมีความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อมีการบังคับใช้จริง

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ควรจัดพื้นที่จอดรถให้สามารถรองรับลูกค้าได้อย่างน้อย 20 – 30 คัน โดยการเข้าพื้นที่ด้านข้างซึ่งเป็นบิมน้ำมันร้างเป็นเวลา 5 – 10 ปี เพื่อให้ลูกค้าได้มีพื้นที่ในการจอดรถเพิ่มขึ้น จากเดิมที่จอดข้างถนนได้เพียง 5 – 6 คัน เท่านั้น