

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการ จากผลการศึกษา สามารถสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ รวมถึงข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 40,000 บาทขึ้นไป ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล คือ รถกระบะ มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคล 3 คัน รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จากครอบครัวหรือญาติแนะนำ บริการที่ใช้ที่ร้านเสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ คือ เปลี่ยนยาง ความถี่ในการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ คือ ปีละ 3 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง คือ 1,001 - 10,000 บาท ยี่ห้อยางรถยนต์ที่ใช้ คือ Dunlop ประเภทยางรถยนต์ที่ใช้ คือ ยางบรรทุก วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ คือ วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ช่วงเวลา 12.01-17.00 น. สาเหตุที่เลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ คือ มียางให้เลือกหลายยี่ห้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ส่วนปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ประยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์ที่มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านที่มองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ มีการคำนวณค่าใช้จ่ายที่รวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศที่ถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงสวัสดิ์คิยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การมีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย รองลงมาคือ มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย และมีน้ำมันเครื่องให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย ตามลำดับ

ด้านราคา ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่ติดป้ายบอกราคา รองลงมาคือ ไม่มีบริการเงินผ่อน และราคาของยางรถยนต์และค่าบริการที่แพงกว่าท้องตลาดตามลำดับ

ด้านสถานที่ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่สามารถโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้ รองลงมาคือ เว็บไซต์ของร้านที่ไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน และ สถานที่ตั้งของร้านที่ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีของสมนาคุณให้ในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ รองลงมาคือ บริษัทขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง และ ขาดโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ตามลำดับ

ด้านบุคลากร ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานไม่ยิ้มแย้ม หรือ ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า และ พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการ ได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ตามลำดับ

ด้านกระบวนการให้บริการ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีบริการนัดหมายล่วงหน้า รองลงมาคือ ไม่มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการและงานไม่เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย ตามลำดับ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ จัดวางอุปกรณ์และเครื่องมือไม่เป็นระเบียบ รองลงมาคือ รูปแบบร้านไม่ทันสมัย และ อุปกรณ์และเครื่องมือไม่ทันสมัย ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ และประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

4.1 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ประยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อบริการด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อบริการด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ ชายมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศ ถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซีบาย ฯลฯ และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ ร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วิชาจากสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง และ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่า 31 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปีมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อม

ช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้นรองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซี่บาย ฯลฯ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาทมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และมีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีเมล เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ กำหนดค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีวันที่น่ารถยนต์เข้าใช้บริการ วันหยุดนักขัตฤกษ์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

4.5 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทยางรถยนต์ที่ใช้

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น รองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย ยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพ ไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้นรองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้นรองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้นรองลงมาคือ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ และ ยางรถยนต์มีคุณภาพไม่เก่าเก็บ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟร็ดชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมาคือ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ และร้านมีการให้เครดิต (สินเชื่อ) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด รองลงมาคือ ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก และ สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกสบาย ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง รองลงมาคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟรียทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟรียทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟรียทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ รองลงมาคือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง และ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม และ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง และ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ รองลงมาคือ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และ จำนวนค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง sport มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ และ จัดวางสินค้าสวยงามเป็นระเบียบ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อมีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ รองลงมาคือ ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน และ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) อันประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) กระบวนการให้บริการ (Process) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชษฐ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการเข้ารับบริการในร้านจัดจำหน่ายยางรถยนต์ในเขตป้อมปราบ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร และ สอดคล้องกับ ชนิต เตชะมพันธ์ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตถ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากร แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การ์ยาง จำกัด ซึ่งพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การมียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ โดยไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชษฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ คุณภาพของยางที่ทางร้านจัดให้กับท่าน ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การบริการที่มีมาตรฐาน และไม่สอดคล้องกับ ชนัต เตชะมหพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ

ปัจจัยด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การสามารถต่อรองราคาได้ โดยไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชษฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ราคาขงเมื่อเทียบกับคุณภาพ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ สามารถใช้บัตรเครดิตในการซื้อได้ และไม่สอดคล้องกับ ชนัต เตชะมหพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีซีบาย ฯลฯ

ปัจจัยด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชษฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ทางเข้า-ออก ของร้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ที่จอดรถ สะดวกและเพียงพอ และไม่สอดคล้องกับ ชนัต เตชะมหพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของ ห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซีบาย ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับ ชนัต เตชะมพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ททอยส์ อีซีบาย ฯลฯ แต่ไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ นโยบายการคินยางแก่กับทางร้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีเครื่องดื่มบริการฟรี

ปัจจัยด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานในร้านที่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ ชนัต เตชะมพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความยินดีและเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชำนาญของพนักงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ การประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเชฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ เวลาที่ใช้ในการเปลี่ยนยาง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับ ชนัต เตชะมพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ คือ การจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการที่เป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ โชคดี มนตรีอมรเศรษฐ (2549) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มีชื่อเสียงของทางร้าน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ สานติพันธ์ (2550) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะอาดของพื้นที่ และไม่สอดคล้องกับ ชนัต เตชะมหพันธ์ (2551) ซึ่งพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

5.3.1 ข้อค้นพบด้านข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 365 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 62.5 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 88 รถมอเตอร์ทุก หรือ รถ 6 ล้อ มาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ น้อยกว่า ร้อยละ 5 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.8 มีจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครัวมักกว่า 1 คันขึ้นไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 62.2 รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จากครอบครัวหรือญาติแนะนำ และมาใช้บริการเปลี่ยนยาง ร้อยละ 78.1 และมีสาเหตุในการเลือกใช้บริการ คือ มียางให้เลือกหลายยี่ห้อ ร้อยละ 40.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.0 มาใช้บริการมากกว่า 1 ครั้งต่อปี และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 74.8

5.3.2 ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากรมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด โดยสามารถสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นดังตารางที่ 5.1 – 5.3 ซึ่งมีข้อค้นพบดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น	ด้านผลิตภัณฑ์	4.64	มากที่สุด
2	พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	ด้านบุคลากร	4.62	มากที่สุด
3	มีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.55	มากที่สุด
4	ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.53	มากที่สุด
5	เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด	ด้านสถานที่	4.53	มากที่สุด
6	ที่ตั้งของร้านมองเห็นได้ชัดเจนจากด้านนอก	ด้านสถานที่	4.29	มาก
7	การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ	ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.25	มาก
8	พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม	ด้านบุคลากร	4.24	มาก
9	มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	ด้านผลิตภัณฑ์	4.23	มาก
10	สามารถต่อรองราคาได้	ด้านราคา	4.23	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น ลำดับถัดมาได้แก่ปัจจัยย่อย พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และมีบริการหลังการขายฟรี เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ ตามลำดับ

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ช่างยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัจจัยย่อย	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.02	น้อย
2	ติดป้ายบอกราคาชัดเจน	ด้านราคา	2.20	น้อย
3	เว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจน	ด้านสถานที่	2.20	น้อย
4	มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด	ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.21	น้อย
5	มีสื่อแม็กซีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.23	น้อย
6	รูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.67	ปานกลาง
7	มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.71	ปานกลาง
8	มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	ด้านกระบวนการให้บริการ	2.71	ปานกลาง
9	อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.72	ปานกลาง
10	ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ	ด้านผลิตภัณฑ์	2.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับแรก คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการลำดับถัดมาได้แก่ ติดป้ายบอกราคาชัดเจน และเว็บไซต์ของร้านให้รายละเอียดชัดเจนตามลำดับ

ตารางที่ 5.3 แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่

ลำดับที่	รายละเอียดของปัญหา	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ร้อยละ
1	ไม่มีการติดป้ายบอกราคา	ด้านราคา	26.58
2	ไม่มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่	ด้านการส่งเสริมการตลาด	20.82
3	มีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	ด้านผลิตภัณฑ์	19.45
4	ไม่สามารถโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้	ด้านสถานที่	16.99
5	เว็บไซต์ของร้านไม่มีรายละเอียดที่ชัดเจน	ด้านสถานที่	16.71
6	ไม่มีบริการนัดหมายล่วงหน้า	ด้านกระบวนการให้บริการ	16.71
7	บริษัทขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ต้องนำรถเข้ามาสลับยาง	ด้านการส่งเสริมการตลาด	16.44
8	จัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือไม่เป็นระเบียบ	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	15.89
9	ไม่มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ	15.07
10	มีอะไหล่รถยนต์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย	ด้านผลิตภัณฑ์	14.79

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ปัญหาปัจจัยย่อยต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีการติดป้ายบอกราคา ปัจจัยย่อยลำดับถัดมา คือ ไม่มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรี ในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ และมีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย ตามลำดับ

ตารางที่ 5.4 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วง ล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.60: มากที่สุด)	การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วง ล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.72: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	สามารถต่อรองราคาได้ (4.23: มาก)	สามารถต่อรองราคาได้ (4.24: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (4.54: มากที่สุด)	เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด (4.52: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะ ยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยาง ฟรี ฯลฯ (4.52: มากที่สุด)	ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง (4.63: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.66: มากที่สุด)	พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.55: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ก่อนให้บริการ (4.28: มาก)	มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ก่อนให้บริการ (4.15: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (4.22: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกในการติดต่อ (4.21: มาก)

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ประยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ประยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการมี ความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ ,ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.62: มากที่สุด)	การให้บริการมี ความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ ,ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.60: มากที่สุด)	การให้บริการมี ความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ ,ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.65: มากที่สุด)	การให้บริการมี ความ หลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ ,ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.77: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	สามารถต่อรอง ราคาได้ (4.14: มาก)	สามารถต่อรอง ราคาได้ (4.24: มาก)	สามารถต่อรอง ราคาได้ (4.26: มาก)	สามารถต่อรอง ราคาได้ (4.28: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	เปิดให้บริการ นอกเวลา ราชการ / วันหยุด (4.56: มากที่สุด)	เปิดให้บริการ นอกเวลา ราชการ / วันหยุด (4.62: มากที่สุด)	เปิดให้บริการ นอกเวลา ราชการ / วันหยุด (4.44: มาก)	เปิดให้บริการ นอกเวลา ราชการ / วันหยุด (4.46: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ไม่คิดค่าบริการ ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยน ยาง (4.53: มากที่สุด)	ไม่คิดค่าบริการ ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยน ยาง (4.55: มากที่สุด)	มีบริการหลัง การขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้ง ศูนย์ล้อฟรี, สลัbygฟรี ฯลฯ (4.72: มากที่สุด)	มีบริการหลัง การขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้ง ศูนย์ล้อฟรี, สลัbyg ฟรี ฯลฯ (4.52: มากที่สุด)

ตารางที่ 5.5 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุ			
	ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	50 ปี ขึ้นไป
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานในร้าน ดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.60: มากที่สุด)	พนักงานในร้าน ดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.56: มากที่สุด)	พนักงานในร้าน ดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.77: มากที่สุด)	พนักงานในร้าน ดูแลเอาใจใส่ ลูกค้า (4.51: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการประมาณ ค่าใช้จ่าย เบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.26: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่าย เบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.23: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่าย เบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.28: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่าย เบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.08: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวก ในการติดต่อ (4.21: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวก ในการติดต่อ (4.17: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวก ในการติดต่อ (4.25: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวก ในการติดต่อ (4.28: มาก)

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี และ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประเมินค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 31 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี และ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท	30,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อม ช่วงล่าง, ปะยาง , เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.64: มากที่สุด)	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อม ช่วงล่าง, ปะยาง , เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.56: มากที่สุด)	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อม ช่วงล่าง, ปะยาง , เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.68: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.11: มาก)	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.24: มาก)	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.25: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.68: มากที่สุด)	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.53: มากที่สุด)	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.50: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีบริการหลังการขาย ฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับ ยางฟรี ฯลฯ (4.75: มากที่สุด)	ไม่คิดค่าบริการตั้ง ศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมี การเปลี่ยนยาง (4.56: มากที่สุด)	มีบริการหลังการขาย ฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับ ยางฟรี ฯลฯ (4.56: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.86: มากที่สุด)	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.51: มากที่สุด)	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.62: มากที่สุด)

ตารางที่ 5.6 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว		
	น้อยกว่า 30,001 บาท	30,001 – 40,000 บาท	มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ก่อนให้บริการ (4.30: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ก่อนให้บริการ (4.22: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้น ก่อนให้บริการ (4.22: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.25: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.10: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ ให้บริการเป็น สัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.26: มาก)

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า
 30,001 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อย
 ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์,
 ถ่วงล้อ,ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 –
 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 –
 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงสุด คือ เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท และ
 มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว น้อยกว่า 30,001 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์-วันศุกร์	วันเสาร์ - วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ,ซ่อมช่วง ล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.65: มากที่สุด)	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ,ซ่อมช่วง ล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.64: มากที่สุด)	การให้บริการมีความ หลากหลาย เช่น ตั้ง ศูนย์, ถ่วงล้อ,ซ่อมช่วง ล่าง, ปะยาง ,เปลี่ยน น้ำมันเครื่อง เป็นต้น (4.63: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.24: มาก)	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.26: มาก)	สามารถต่อรองราคา ได้ (4.15: มาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.63: มากที่สุด)	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.51: มากที่สุด)	เปิดให้บริการนอก เวลาราชการ /วันหยุด (4.37: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีบริการหลังการขาย ฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้ง ศูนย์ล้อฟรี, สลับยาง ฟรี ฯลฯ (4.57: มากที่สุด)	ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ เมื่อมีการ เปลี่ยนยาง (4.57: มากที่สุด)	มีบริการหลังการขาย ฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้ง ศูนย์ล้อฟรี, สลับยาง ฟรี ฯลฯ (4.72: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านบุคลากร	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.63: มากที่สุด)	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.63: มากที่สุด)	พนักงานในร้านดูแล เอาใจใส่ลูกค้า (4.57: มากที่สุด)

ตารางที่ 5.7 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	วันที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ		
	วันจันทร์-วันศุกร์	วันเสาร์ - วันอาทิตย์	วันหยุดนักขัตฤกษ์
ปัจจัยด้าน กระบวนการ ให้บริการ	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.17: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.27: มาก)	มีการประมาณ ค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อน ให้บริการ (4.22: มาก)
ปัจจัยด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการ เป็นสัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.23: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการ เป็นสัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.21: มาก)	จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการ เป็นสัดส่วนสะดวกใน การติดต่อ (4.22: มาก)

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วัน
 เสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีค่าเฉลี่ย
 ความพึงพอใจสูงสุด คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะ
 ยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และ
 วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ
 สามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และ
 วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ
 เปิดให้บริการนอกเวลาราชการ /วันหยุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มี
 ความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีบริการ
 หลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำ
 รถยนต์เข้าใช้บริการ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด
 ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านบุคลากร ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่นำรถยนต์เข้าใช้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ มีความพึงพอใจต่อ ปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนสะดวกในการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงส่วนประสมทางการตลาด เพื่อใช้ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจ และปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการที่จะเข้ารับบริการกับห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ในลักษณะการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ดังนั้นการรักษาคู่แข่งข้อนี้ไว้ โดยพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น อาทิ การเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่ช่วยต่อยอดการขายผลิตภัณฑ์หลัก ซึ่งได้แก่ยางรถยนต์และล้อแม็กซ์ อาทิ โช้คแต่ง ชุดโพลด น็อตล้อสี ฝาครอบเบรก เป็นต้น รวมถึงการขยายการให้บริการจากเพียงการซ่อมช่วงล่างไปสู่การซ่อมเครื่องยนต์เต็มรูปแบบ เช่น ระบบแอร์ ระบบไฟฟ้า และห้องเครื่อง จะสามารถเพิ่มรายได้และรักษฐานลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการได้ในคราวเดียว รวมถึงเป็นผลดีทางอ้อมในการป้องกันไม่ให้ลูกค้าเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่นได้อีกด้วย ทั้งนี้ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์และบริการนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ เนื่องจากเป็นเพียงการต่อยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ รวมถึงพนักงานก็มีความรู้ความสามารถในด้านเครื่องยนต์อยู่แล้ว จึงไม่เป็นการเพิ่มภาระในการดำเนินงาน แต่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จะต้องมี การวางแผนการบริหารสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพขึ้น เนื่องจากจะต้องมีต้นทุนส่วนเพิ่มในการเพิ่มผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้การที่ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับสอง และยังเป็นสาเหตุหลักที่ลูกค้าเลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์จึงควรรักษาไว้ซึ่งความครบครันของยี่ห้อ และประเภทยางรถยนต์ให้มีครบทุกรุ่นทุกแบบ โดยเน้นสินค้าที่กำลังเป็นที่นิยมตามยุคสมัย มีการโฆษณาตามสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกใช้ตามความต้องการและรสนิยม แต่หากประสบปัญหา

ภาวะเรื่องสินค้าคงคลัง ทำให้ไม่สามารถเก็บสินค้าไว้ครบทุกรุ่นทุกยี่ห้อได้ อาจใช้วิธีการร่วมเป็นพันธมิตรกับร้านค้ายางรถยนต์ร้านอื่นในท้องที่ ที่ขายยางคนละรุ่นคนละยี่ห้อกันกับทางร้าน อาทิ ร้านในเครือเฮงสวัสดิ์ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนสินค้ากันได้ ในกรณีที่ลูกค้าระบุยี่ห้อสินค้าที่ต้องการมาแต่ทางร้านไม่มีไว้ในสต็อก รวมถึงการร่วมสั่งสินค้ากับร้านค้าที่เป็นพันธมิตร เพื่อที่จะได้รับส่วนลดปริมาณ และเพิ่มอำนาจในการต่อรองราคาจากผู้ผลิต

ทั้งนี้การแลกเปลี่ยนสินค้าและการร่วมสั่งนี้ สามารถนำมาใช้กับการสั่งล้อแม็กซ์ ซึ่งทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์พบปัญหาการมีล้อแม็กซ์ให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย และถือเป็นปัญหาลำดับ 3 ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ โดยห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ อาจอาศัยการร่วมมือสั่งกับพันธมิตร โดยการกำหนดลายล้อแม็กซ์ที่จะสั่งให้แตกต่างกัน และแลกเปลี่ยนลายแม็กซ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะถือเป็นการ ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย หากลูกค้าชอบลายแม็กซ์ใดๆ นั้น ก็สามารถแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกันได้ทันที การร่วมมือกันในลักษณะนี้จะช่วยลดภาวะสินค้าคงคลังให้น้อยลง แต่มีสินค้าจัดแสดงหน้าร้านเพิ่มขึ้น

ส่วนในเรื่องของคุณภาพสินค้า ทางห้างหุ้นส่วนต้องให้ความสำคัญกับยางรถยนต์ที่นำมาจำหน่ายซึ่งต้องมีคุณภาพและความน่าเชื่อถือ ล้อแม็กซ์ อะไหล่รถยนต์ และน้ำมันเครื่อง ต้องไม่เก่าเก็บ หรือควรทดสอบประสิทธิภาพก่อนนำออกมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า เพื่อความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะของลูกค้าซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงการรับประกันสินค้าที่ลูกค้าได้ซื้อไปเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ในขณะที่การให้บริการ เช่น ตั้งศูนย์ ถ่วงล้อ ซ่อมช่วงล่าง ปะยาง และเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ต้องมีการรักษาและปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การเปลี่ยนยาง ซึ่งถือเป็นการบริการที่ลูกค้ามาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์มากที่สุด ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากมีผลต่อชื่อเสียงของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ เช่น การปะยางจึงต้องมีประสิทธิภาพ ไม่ให้เกิดการรั่วซึมที่ตำแหน่งเดิม โดยใช้ช่างที่มีฝีมือบวกกับวัสดุที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน เป็นต้น ไปจนถึงการตรวจสอบความเรียบร้อยและเก็บรายละเอียดของงานก่อนลูกค้ามารับรถยนต์กลับไป และเตรียมขยายประเภทการให้บริการให้มีความครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้าในอนาคต

นอกจากนั้นทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ อาจมีการเสริมกลยุทธ์เจาะกลุ่มลูกค้าตามประเภทยางรถยนต์ เนื่องจากลูกค้าที่ใช้ประเภทของยางรถยนต์ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยที่แตกต่างกันด้วย เช่น ในกลุ่มของลูกค้าที่ใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกและยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องมีการรับประกันให้กับลูกค้ามากกว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้ยางรถยนต์ประเภท ยาง comfort และ ยาง sport ดังนั้นหากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ ต้องการรักษาลูกค้าในกลุ่มใช้ยางรถยนต์ประเภท ยางบรรทุกและ

ยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อไว้ ซึ่งมีปริมาณถึงร้อยละ 54 ของลูกค้าทั้งหมด ควรมีการเน้นย้ำให้ลูกค้าได้รับรู้ด้วยว่า หากเข้ารับบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จะได้ประกันคุณภาพสินค้าเป็นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่เปลี่ยนยาง โดยการออกไปรับประกันสินค้าให้แก่ลูกค้า รวมถึงการรับประกันงานบริการ อาทิ งานซ่อมในระยะเวลา 3 เดือน

ปัจจัยด้านราคา

การที่ลูกค้าสามารถต่อรองราคาได้ ถือเป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้น การกำหนดระดับราคาสินค้าที่จำหน่ายภายในร้านและค่าบริการ จึงควรมีการคิดคำนวณราคาเพื่อในกรณีที่มิใช่ลูกค้าต่อรองเอาไว้แล้ว เช่น การคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ หรือคิดจากจำนวนอะไหล่ที่ซื้อ/จำนวนการใช้บริการ และมีการกำหนดเอาไว้ให้เป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันในหมู่พนักงานขาย โดยการกำหนดช่วงราคาสินค้าที่จะสามารถขายได้ และทำเป็นใบราคาให้แก่พนักงานขาย เพื่อให้พนักงานขายสามารถตัดสินใจขายสินค้าได้เลยเมื่อลูกค้าต่อรองราคา โดยไม่จำเป็นต้องขอคำปรึกษาจากเจ้าของกิจการ แต่ในขณะเดียวกัน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ จำเป็นต้องทำการสำรวจระดับราคาอะไหล่และค่าบริการ ให้มีความใกล้เคียงกับทางศูนย์บริการใหญ่ และร้านค้ารายย่อยในท้องถิ่นร้านอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบราคาขายของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์กับราคาโดยเฉลี่ยในท้องตลาด หากทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์มีการตั้งราคาสินค้าบางประเภทที่สูงกว่าท้องตลาด ควรชี้แจงให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงคุณภาพของสินค้าที่ทำให้ราคาสูงกว่าร้านอื่น เช่น วัน เดือน ปี ของการผลิตของยางรถยนต์ที่นำมาจำหน่าย ซึ่งร้านอื่นอาจนำยางรถยนต์ที่มีการผลิตมานานแล้วมาขาย หรือเป็นสินค้าที่เก่าเก็บซึ่งอาจทำให้คุณภาพของยางต่ำลง เป็นต้น

สำหรับทางเลือกในการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์อาจพิจารณากระบวนการผ่อนชำระแบบศูนย์เปอร์เซ็นต์ หรือเงื่อนไขพิเศษอื่นๆ ในการชำระเงินให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มียอดซื้อสูง หรือมีการเข้าใช้บริการของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์บ่อยครั้ง ทั้งนี้การผ่อนชำระแบบศูนย์เปอร์เซ็นต์ด้วยบัตรเครดิต อาจทำเรื่องเสนอต่อบริษัทผู้ผลิต อาทิ บริษัท ดันล็อป ไทร์ (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อให้บริษัทเป็นผู้ติดต่อกับธนาคารต่างๆ ให้โดยตรง เนื่องจากมีอำนาจต่อรองที่สูงกว่า และถือเป็นการแบ่งเบาภาระดอกเบี้ย เพื่อไม่ให้ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ต้องรับภาระเพียงฝ่ายเดียว นอกจากนี้ ควรพิจารณาการให้เงื่อนไขพิเศษเมื่อมีการจ่ายชำระเป็นเงินสด หรือการจ่ายเต็มจำนวน เช่น การลดราคาสินค้า/ค่าบริการเมื่อลูกค้ามียอดใช้จ่ายครบตามกำหนด เป็นต้น

จากข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา โดยการจำแนกตามประเภทของรถยนต์ที่ใช้ ทำให้ทราบว่า ลูกค้าที่ใช้ประเภทของยางรถยนต์ ยาง sport และยางรถบรรทุก หรือ ยางรถ 6 ล้อ มีความพึงพอใจเรื่อง ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์มีการให้เครดิต (สินเชื่อ) อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะราคาโดยเฉลี่ยของยางกลุ่มนี้มีราคาค่อนข้างสูง ดังนั้นทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์อาจมีการพิจารณาให้สินเชื่อกับลูกค้ากลุ่มนี้มากขึ้นกว่าลูกค้าในกลุ่มใช้ยางรถยนต์ประเภทยาง comfort หรือยางบรรทุก เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามการให้สินเชื่อก็เท่ากับเป็นการเพิ่มความเสี่ยงต่อการเกิดหนี้สูญ ดังนั้นการพิจารณาให้สินเชื่อนั้นต้องอยู่บนพื้นฐานของกลุ่มลูกค้าที่มีการชำระเงินที่ดีและมีการเก็บประวัติลูกค้าที่ครบถ้วน

นอกจากนั้น ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ควรคิดป้ายราคาแสดงไว้ที่ยางรถยนต์ที่วางแสดงไว้หน้าร้าน โดยเน้นการคิดป้ายราคาเฉพาะยางที่เป็นยางขนาดตลาด ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นขนาดเดียวกับยางติดรถ เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบราคาเบื้องต้นของยางรถยนต์ที่ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ขายได้ ทั้งนี้การคิดป้ายราคาถือเป็นดาบสองคม เพราะจะเป็นการทำให้ร้านค้าคู่แข่งสามารถสืบราคาสินค้าของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ได้โดยง่าย ดังนั้นการคิดป้ายราคาจึงควรทำเฉพาะสินค้าที่ร้านค้าอื่นไม่มี อาทิ ยางคันลอป เนื่องจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ช่วงสิงห์ มีการซื้อขายแบบผูกขาดไว้ โดยผู้ผลิตไม่สามารถนำไปขายให้ร้านค้าอื่นได้ รวมถึงการติดป้ายบอกราคาค่าบริการแต่ละประเภทไว้ ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้ลูกค้าได้เลือกซื้ออะไหล่/ใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วแล้ว ยังเป็นการลดภาระของพนักงานขายในการให้ข้อมูลกับลูกค้าได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านสถานที่

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ควรดูแลความสะอาดเรียบร้อยภายในร้านเป็นพิเศษ โดยเฉพาะการจัดบริเวณรับรองลูกค้าให้เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ น่าเข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากการศึกษา พบว่า ห้องพักรับรองลูกค้า ได้รับความพึงพอใจค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านสถานที่ในเรื่องอื่นๆ เนื่องจากลูกค้าบางส่วนต้องใช้เวลาารับบริการเป็นเวลานาน เช่น ลูกค้าที่มียานพาหนะเพียงคันเดียวและไม่มีคนมารับ-ส่ง ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เฮงสวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์จึงควรจัดบริเวณรับรองลูกค้าให้มีที่นั่งที่สบายและเพียงพอ นอกจากนี้ควรจัดให้มีบริการเสริมภายในห้องพักรับรองลูกค้า โดยจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต รวมถึงเปิดระบบเชื่อมต่อ WI-FI ภายในร้านเพื่อกรณีที่ลูกค้านำโน้ตบุ๊กมาใช้งาน ทั้งนี้ภายในห้องพักรับรองลูกค้าควรจัดเตรียมหนังสือ นิตยสาร แผ่นพับและเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับการดูแลรถและยางรถยนต์

รวมถึงหนังสือพิมพ์และนิตยสารทั่วไป รวมไปถึงการจัดเตรียมเครื่องดื่ม ซากาแฟ น้ำสมุนไพรและขนม ไว้ให้บริการแก่ลูกค้า หรืออาจพิจารณาการเสริมบริการจัดหารับ-ส่งลูกค้ามาเพิ่มเติม เป็นต้น ส่วนเรื่องของการเปิด-ปิดร้านนั้น จากการศึกษาพบว่า การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ / วันหยุด เป็นปัจจัยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจมากที่สุด และยังพบว่า ลูกค้าเข้าใช้บริการที่ร้านมากที่สุดในวันเสาร์-อาทิตย์ ช่วงเวลา 12.01-17.00 น. ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งจึงต้องให้ความสำคัญกับช่วงเวลานี้มากเป็นพิเศษ เช่น การเคลียร์พื้นที่จอดรถ ให้มีความเพียงพอ รวมถึงการจัดหาพนักงานต้อนรับและช่างยนต์ให้มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการในช่วงวันเวลาดังกล่าว เป็นต้น ส่วนเรื่องของทำเลที่ตั้ง ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งอาจพิจารณาการขยายสาขาไปรอบนอกหรือเขตชานเมือง อาทิ เขตแม่โจ้และดอยสะเก็ด เนื่องจากยังไม่มีร้านคู่แข่งอื่นใดตั้งอยู่ในบริเวณดังกล่าว เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อและเข้ารับบริการให้กับลูกค้าและเป็นการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น ที่สำคัญควรพิจารณาเลือกทำเลที่ตั้งสาขาที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีการคมนาคมสะดวก และมีพื้นที่เพียงพอในการจอดรถด้วย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด คือบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี และการไม่คิดค่าบริการตั้งศูนย์ถ่วงล้อ เมื่อมีการเปลี่ยนยาง ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งควรรักษาบริการเหล่านี้ไว้ และเสริมด้วยการจัดโปรโมชั่นอื่นๆ เป็นระยะๆ ตลอดทั้งปี เช่น การลดราคาอะไหล่/ค่ายางรถยนต์/ค่าบริการ ตามยอดซื้อ/จำนวนครั้งที่ใช้บริการ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ บัตรสะสมแต้มเพื่อเข้ารับบริการฟรีในครั้งต่อไป การแจกของแถม เช่น หมวก ที่วัดลมยาง เลื่อยตัด ถังขยะ กระจ่างปัดน้ำฝน เมื่อใช้บริการตามที่กำหนด การให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น บัตรส่วนลด บัตรตรวจเช็คและตั้งศูนย์ฟรีในวันคล้ายวันเกิด และการจัดแพ็คเกจจิ้งซื้อยาง 3 เส้นแถม 1 เส้น เป็นต้น นอกจากนี้ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งควรจัดให้มีเอกสาร วารสาร แผ่นพับ หรือหนังสือที่ให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการดูแลรักษายางรถยนต์ ไว้แจกให้แก่ลูกค้า เพื่อเสริมสร้างความรู้ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งได้

สำหรับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น การลงโฆษณาทีวี กับเคเบิลท้องถิ่น (WeTV Cable) ผ่านทางช่องรายการของ B2Station โฆษณาผ่านวิทยุท้องถิ่น อาทิ 98.0 FM โฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น อาทิ หนังสือรถภาคเหนือ การแจกใบปลิว และรถโฆษณา ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงชิงหิ้งอาจมีการจัดทำบ้างตามสมควร ทั้งนี้เนื่องจาก จาก

การศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 12.9 ที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ ช่วงสิงห์จากสื่อโฆษณาต่างๆ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 62.2 ที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์จากครอบครัวหรือญาติแนะนำ และกว่าร้อยละ 46.0 ที่รู้จักจากเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ จึงเห็นได้ว่าการแนะนำร้านแบบปากต่อปากเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดในการส่งเสริมการตลาด ด้วยเหตุนี้เอง ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์จึงควรทำโปรโมชันกับกลุ่มลูกค้าเดิมที่มาใช้บริการที่ร้าน เกี่ยวกับการแนะนำให้มีลูกค้าใหม่มาใช้บริการ เพื่อมอบของสมนาคุณหรือส่วนลดพิเศษตามจำนวนลูกค้ารายใหม่ที่ลูกค้าเดิมแนะนำ เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแนะนำเพื่อน ญาติและคนรู้จักมาใช้บริการที่ร้าน ประกอบกับการรักษาเอาไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีของทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ด้วยการรักษาคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตามการแนะนำปากต่อปาก รวมถึงการทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ นั้น แม้ว่าจะเป็นการสื่อสารไปยังลูกค้าในวงกว้าง แต่ก็ไม่สามารถติดต่อกับลูกค้าหรือผู้ที่คาดว่าจะ เป็นลูกค้าได้โดยตรง ดังนั้นการออกงานแสดงสินค้าจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถเข้าถึงลูกค้า มีการโต้ตอบปฏิสัมพันธ์และทราบผลตอบรับได้ในทันที ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ ช่วงสิงห์ควรเลือกออกงานแสดงสินค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเลือกพื้นที่จัดแสดงในบริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งร้าน เพื่อจะได้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ อาทิ การจัดแสดงสินค้าบริเวณภายในห้าง โลตัส คำเที่ยง ทั้งนี้นอกจากเป็นการนำสินค้าไปแสดงแล้ว ยังเป็นการให้ลูกค้าของสินค้าล่วงหน้า เพื่อรับสิทธิพิเศษต่างๆ เช่น ของแถมและการลุ้นรางวัล ทั้งนี้การให้จองสินค้าล่วงหน้าและ กำหนดเวลาในการเข้าใช้บริการ เช่น ภายใน 2 เดือน เป็นต้น จะช่วยให้ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์สามารถประมาณการทั้งด้านสินค้าคงคลังและกำลังคนเพื่อได้ล่วงหน้า นอกจากนี้ยังถือเป็นการประชาสัมพันธ์ร้านทางอ้อมได้อีกด้วย

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรถือเป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่นแล้ว ถือว่าเป็นปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะธุรกิจของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์นั้น จะต้องอาศัยบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนงาน ดังนั้นบุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงาน และถือเป็นด้านหน้าที่จะต้องพบปะลูกค้าโดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมากตั้งแต่ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากร ไปจนถึงการดูแลรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้กับองค์กร

- **การคัดเลือก**

ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ควรจัดทำ Job Description และ Job Specification โดยละเอียดสำหรับระบุลักษณะบุคลากรแต่ละแผนกงานและลักษณะการทำงาน อาทิ ช่างยางและช่างยนต์ ควรมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 2 ปี พนักงานขายควรมีความสามารถด้านภาษาอังกฤษที่ดี เป็นต้น

- **การฝึกอบรม**

ภายหลังได้รับคัดเลือก พนักงานแต่ละแผนกจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 2 อาทิตย์ ก่อนการเริ่มงานจริง โดยช่างยางและช่างยนต์ จะต้องได้รับการฝึกสอนจากหัวหน้างานของแผนก นั้นๆ ตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน อาทิ การฝึกถอด-ใส่ยาง การขันน็อต เป็นต้น ในขณะที่พนักงานขายต้อง ศึกษาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสินค้าและลักษณะการให้บริการผ่านทางหัวหน้าฝ่ายขาย โดยจะต้อง ผ่านระยะเวลาทดลองงาน 3 เดือน จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้เอง โดยไม่มีพนักงานรุ่นพี่คอยดูแล นอกจากนี้พนักงานทุกคนจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานกับผู้เชี่ยวชาญ จากบริษัทผู้ผลิตที่ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์เชิญมาเป็นประจำทุกปี เพื่อ ศึกษาผลิตภัณฑ์และเครื่องมือใหม่ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถอธิบายข้อมูลต่างๆ ของสินค้าและ บริการให้กับผู้ซื้อได้อย่างละเอียดถูกต้อง นอกจากนี้ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงสิงห์ ควรจัดการอบรมประจำปี หรืออาจเรียกอีกนัยหนึ่งคือการพักผ่อนประจำปี เพื่อให้พนักงานได้ทำ กิจกรรมร่วมกันเพื่อเพิ่มพูนความรักความสามัคคีทั้งกับเจ้าของกิจการและพนักงานด้วยกัน ทั้งนี้ อาจเชิญวิทยากรมาฝึกอบรมโดยมุ่งเน้นในเรื่องของหัวใจของการบริการ (Service Mind) ให้กับ พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจาก ความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนน้อม การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับลูกค้า ถือเป็นปัจจัยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมากที่สุด

- **การประเมินผลการทำงาน**

บุคลากรทุกคนในองค์กรจะต้องประเมินผลการทำงานซึ่งกันและกัน โดยจะมีการ การประเมินการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า โดย ประเมินจากความรู้ความสามารถ ความพึงพอใจของหัวหน้าแผนกและลูกค้าผู้รับบริการ การให้กับ ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาค การมีอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อลูกค้า การมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือและความเป็น มืออาชีพ เป็นต้น โดยอาจจัดให้มีการมอบตำแหน่งพนักงานดีเด่นประจำเดือน (Employee of the Month) ในแต่ละเดือน เพื่อประกาศเกียรติคุณและเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับพนักงานรายอื่นๆ อีกทั้งยัง

กระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปรับปรุงตนเองในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ทั้งนี้พนักงานที่ได้รับตำแหน่งก็จะได้รับรางวัลเพื่อเสริมสร้างกำลังใจ

● การรักษามูลค่า

เนื่องจากบุคลากรที่ดีและมีคุณภาพในปัจจุบันถือว่าหาได้ยาก ดังนั้นห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ชายยนต์ช่วงสิงห์ควรเอาใจใส่และดูแลพนักงานให้ดีเช่นกัน โดยการให้เงินเดือนที่เหมาะสม มีการให้ Incentives ต่างๆ นอกเหนือจากเงินเดือน และจัดการประชุมในทุกเดือนเพื่อให้พนักงานสามารถถ่ายทอดปัญหาและความไม่สบายใจต่างๆ ในการทำงาน รวมถึงให้ความสำคัญกับพนักงานให้เสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน เนื่องจากหากพนักงานสบายใจ ทำงานอย่างมีความสุข ลูกค้านี้ก็จะประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก กิจการก็จะมียรายได้ ก็เป็นการเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอื่น ลูกค้ามีความพึงพอใจปัจจัยด้านนี้น้อยที่สุด ดังนั้นการจัดทำระบบและกระบวนการในการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอน เข้าใจได้ง่าย และเห็นผลชัดเจนจึงเป็นสิ่งที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ชายยนต์ช่วงสิงห์ควรปรับปรุงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งควรแบ่งกระบวนการในการให้บริการออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

● กระบวนการก่อนการให้บริการ

เริ่มต้นตั้งแต่ลูกค้านำรถเข้ามาใช้บริการที่ร้าน พนักงานขายจะต้องต้อนรับลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ในการเข้ารับบริการแต่ละครั้งของลูกค้า หากลูกค้าเป็นลูกค้ารายใหม่ ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสง สวัสดิ์ชายยนต์ช่วงสิงห์ควรมีการชี้แจงรายละเอียดของการเข้ารับบริการแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียด แต่มีความเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีการกำหนดลำดับการให้บริการก่อน-หลังชัดเจน มีการชี้แจงเหตุผลให้ลูกค้าได้ทราบว่าเพราะเหตุใดจึงจำเป็นต้องใช้อะไหล่หรือยางประเภทนี้ ควรให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ให้ตรงกับความต้องการและความพร้อมทางการเงินของผู้ซื้อ เช่น ผู้ซื้อที่มีงบประมาณจำกัดควรแนะนำยางรถยนต์รุ่นประหยัดน้ำมัน รวมทั้งยางรถยนต์ที่มีคุณสมบัติทางกายภาพที่ดีครบถ้วนตามมาตรฐานทั่วไปและมีราคาไม่แพงมากนัก ส่วนผู้ซื้อที่มีงบประมาณมาก ควรแนะนำยางรถยนต์ยี่ห้อที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัย เป็นต้น

หลังจากลูกค้าตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการแล้ว พนักงานขายมีหน้าที่ในการประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้นและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบ ซึ่งการประมาณการค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนการให้บริการ ถือเป็นปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่ลูกค้า

มีความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานที่ดีไว้ รวมถึงในระหว่างการให้บริการ หากมีการตรวจเช็คพบอุปกรณ์ชำรุดที่จำเป็นต้องเปลี่ยนหรือซ่อมเพิ่มเติม จะต้องแจ้งให้ทราบ รวมถึงประมาณค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่มและขอคำอนุมัติในการให้บริการก่อนทุกครั้ง

ทั้งนี้ควรเพิ่มกระบวนการนัดหมายทางโทรศัพท์ เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการเลือกเวลาเข้าใช้บริการ และไม่ต้องรอคิวนาน โดยจัดทำตารางเวลานัดหมายที่ชัดเจน ระบุชื่อลูกค้าและขอเบอร์โทรศัพท์ติดต่อเพื่อโทรแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่ลูกค้าได้นัดหมายไว้ (โดยการให้บริการนี้จะผ่านการใช้ Call Center โดยได้อธิบายไว้ในกระบวนการหลังการขาย)

- **กระบวนการระหว่างกาให้บริการ**

ภายหลังจากที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการแล้ว ฝ่ายขายมีหน้าที่จัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งต่อให้ช่างยาง และ/หรือช่างยนต์นำไปดำเนินการต่อ โดยจะต้องให้หัวหน้างานตรวจเช็คความเรียบร้อยของงานทุกครั้งก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า และช่างผู้ให้บริการมีหน้าที่เก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ให้เป็นระเบียบทุกครั้งหลังการให้บริการ

ในขณะเดียวกันแม่บ้านมีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า โดยพาลูกค้าไปยังห้องพักลูกค้า และเสิร์ฟเครื่องดื่ม รวมถึงถามความต้องการอื่นๆ อาทิ หนังสือสำหรับอ่านระหว่างรอ นอกจากนี้หากลูกค้าต้องการเดินทางไปธุระที่อื่นก่อน แม่บ้านต้องแจ้งให้ฝ่ายขายทราบ เพื่อจัดเตรียมรถไปส่งลูกค้า

ทั้งนี้เมื่อส่งมอบงาน จะต้องสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน รวดเร็วและถูกต้อง ออกบิลตามที่ลูกค้าร้องขอ รวมถึงการขอประวัติลูกค้าเพื่อเก็บไว้ในฐานข้อมูลลูกค้า โดยในส่วนนี้หากสามารถจัดหาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการให้บริการแต่ละประเภท รวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานยิ่งขึ้น

นอกจากนี้พนักงานขายควรให้คำแนะนำลูกค้าเพื่อการดูแลรักษารถยนต์ การให้ข้อมูลที่รายละเอียดต่างๆ ได้แก่ อายุการใช้งานของยางรถยนต์ วิธีการสังเกตสภาพยางที่ใกล้หมดอายุ หรืออาการผิดปกติที่สามารถสังเกตได้ รวมถึงอธิบายสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในกรณีเป็นสมาชิก

- **กระบวนการหลังการขาย**

ปัจจัยย่อยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การติดตามผลหลังการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ยางยนต์ช่วงชิงห้วยยังไม่มีกาให้บริการในส่วนนี้ ดังนั้นจึงควรจัดตั้ง Call Center เพื่อติดตามลูกค้า โดยภายหลังกู้เข้าใช้บริการได้ 1 อาทิตย์ พนักงานจะต้องโทรสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังการรับบริการ และภายใน 6 เดือนหลังจากการเข้ารับบริการครั้งแรก ในกรณีที่ลูกค้าเปลี่ยนยาง และ/หรือล้อแม็กซ์ พนักงานจะมีหน้าที่โทรแจ้งเตือน

ลูกค้าเพื่อให้มาเข้ารับบริการฟรีหลังการขาย นอกจากนี้ยังมีหน้าเพจจัดส่งเอกสาร อาทิ บัตรส่วนลด สำหรับวันเกิด และข่าวสารต่างๆ ผ่านทางจดหมายและอีเมลล์แก่ลูกค้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

เนื่องจากการเปิดดำเนินการมากกว่า 40 ปีของห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ที่ยั่งยืนช่วงสิงห์ ทำให้รูปแบบร้านไม่ทันสมัยเท่าที่ควร รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือบางส่วนก็ผ่านการใช้งานมานาน ทำให้ลูกค้าพึงพอใจน้อยในส่วนนี้ ดังนั้นการปรับปรุงร้านเพื่อให้ดูทันสมัยจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้ควรมีการจัดแบ่งพื้นที่ให้บริการอย่างเป็นสัดส่วนและมีความสะดวกในการติดต่อ รวมถึงการตกแต่งที่มีความเหมาะสม ดูทันสมัย น่าเชื่อถือ น่าเข้ามาใช้บริการ มีการจัดวางสินค้าอย่างสวยงามเป็นระเบียบ มีการจัดแสงสว่างและการปรับอุณหภูมิภายในร้านอย่างเหมาะสม ไม่ร้อนหรือเย็นจนเกินไป และมีห้องรับรองเป็นสัดส่วนแยกจากส่วนของอู่ซ่อม เพื่อป้องกันฝุ่นละออง และเสียงรบกวน เพิ่มที่นั่งรอให้มากขึ้นให้เพียงพอกับจำนวนลูกค้า และที่สำคัญต้องหมั่นดูแลความสะอาดของพื้นที่ในร้าน และจัดเก็บเครื่องมืออุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยทุกครั้ง ภายหลังการให้บริการ

ในส่วนของเครื่องมือและอุปกรณ์ควรมีการตรวจเช็คสภาพเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้การตรวจเช็คเป็นประจำจะ ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือและอุปกรณ์ รวมถึงลดปัญหาการชำรุดเสียหาย ทั้งหากเกิดปัญหายังสามารถแก้ไขได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ที่ยั่งยืนช่วงสิงห์ ยังควร ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพราะการลงทุนในเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ดี จะช่วยลดการใช้กำลังคน ช่วยทุ่นแรง และทำให้งานเสร็จเร็วขึ้นอีกด้วย

นอกจากนั้น ทางห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ที่ยั่งยืนช่วงสิงห์ควรปรับปรุงในส่วนของ ห้องน้ำลูกค้าให้มีความพอเพียงและแยกอย่างเป็นสัดส่วนออกจากห้องน้ำพนักงาน และรักษา ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากมีลูกค้าบางส่วนพบปัญหาเรื่องห้องน้ำไม่พอและไม่สะอาด ใดๆก็ตามจากข้อเสนอแนะในข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อเสนอแนะตามเหตุผล สมควร โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เป็นหลัก เพื่อให้ห้างหุ้นส่วนจำกัด เสงส์สวัสดิ์ที่ยั่งยืนช่วงสิงห์ สามารถนำไปปรับใช้และปฏิบัติได้จริง