

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ ยางยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการ ให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ โดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาซื้อและใช้ บริการเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ จำนวน 255 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด มีอายุ 31- 40 ปี มากที่สุด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า และระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท และผู้ตอบแบบสอบถามใช้รถกระบะ มากที่สุด

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ ยางยนต์มากที่สุดจากคนรู้จักแนะนำ รองลงมาคือ จากโฆษณาสื่อต่าง ๆ และจากศูนย์บริการรถยนต์ แนะนำ ส่วนช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ การทดลองมาใช้บริการเอง, ใกล้เคียงบ้าน, เป็นลูกค้าเก่ามานานแล้ว มีการใช้บริการในการเปลี่ยนยางมากที่สุด รองลงมาคือ ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ และสลับยาง ความถี่ในการ ใช้บริการ มากกว่าปีละครั้งมากที่สุด รองลงมาปีละครั้งและ 2 ปีต่อครั้ง โดยเสียค่าใช้จ่ายในแต่ละ ครั้ง 3,001 – 6,000 บาทมากที่สุด รองลงมาต่ำกว่า 1,000 บาท และ 6,001 – 9,000 บาท สาเหตุ ในการเลือกใช้บริการ คือ มีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อ รองลงมาพนักงานมีธรรมาภิบาลน่าประทับใจ มีบริการหลากหลายตรงตามต้องการและการตั้งราคาเหมาะสมเท่ากัน

##### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์

ด้านสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยมีความคาดหวังก่อนการรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ

และปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มียางรถยนต์ ให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ และมีการรับประกันให้กับลูกค้าเท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากที่สุด 2 ลำดับแรกในเรื่อง ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ และมีความพึงพอใจหลังการรับบริการมีค่าเฉลี่ยในระดับมากในเรื่อง มียางรถยนต์ให้เลือกหลากหลาย และมีการรับประกันให้กับลูกค้า

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการโดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องมีอะไหล่ที่มีคุณภาพ และให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

**ด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน, เฟิร์ทชอยส์, อีซีบาย ฯลฯ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ คิดป้ายบอกราคาชัดเจน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากที่สุดในเรื่อง มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน, เฟิร์ทชอยส์, อีซีบาย ฯลฯ และมีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก เรื่องชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ คิดป้ายบอกราคาชัดเจน ราคาสินค้าเหมาะสม

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านราคาโดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องราคาสินค้าเหมาะสม และราคาค่าบริการเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

**ด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ มีห้องพักรับรอง มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบว่ามีความความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาด ของส่วนให้บริการ มีห้องพักรับรองลูกค้า และมีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมพบว่ามียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน โดยพึงพอใจมากที่สุดหลังการรับบริการในเรื่อง ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ, มีการแจกของแถม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี, มีการแจกของแถม, การทำบัตรสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยนต์ ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมพบว่ามียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องมีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น วันคล้ายวันเกิด, วันขึ้นปีใหม่ มียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

**ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ช่างมีความรู้ความชำนาญและพนักงานใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมพบว่ามียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อยและ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อยเท่ากัน อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยรวมพบว่ามียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องจัดวางอุปกรณ์ และเครื่องมือเป็นระเบียบ มียกระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการเท่ากับระดับความคาดหวังก่อนรับบริการ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังก่อนการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังก่อนการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และคำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็วถูกต้อง และมีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการมีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ

สำหรับการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน

ตารางที่ 44 ตารางแสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์

ปัจจัยด้าน	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลที่ได้
ด้านสินค้าและบริการ	4.34 (มาก)	4.21 (มาก)	พอใจ
ด้านราคา	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	พอใจ
ด้านการจัดจำหน่าย	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	พอใจ
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)	พอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)	พอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	พอใจ
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)	พอใจ

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วน ลิ้มเจริญยางยนต์ ในปัจจัยทุกด้านระดับมาก

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยายนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว

#### 4.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยายนต์ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยายนต์ จากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด รองลงมาทราบจากโฆษณาจากสื่อต่าง ๆ และจากศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ ตามลำดับ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมาคือ ตั้งศูนย์ล้อและสลักยาง มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง ต่ำกว่า 1,000 บาท มากที่สุด มีสาเหตุในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยายนต์เนื่องจากมีช่างให้เลือกหลายยี่ห้อมากที่สุด

##### ด้านสินค้าและบริการ

พบว่ามีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องมีการแจกของแถม มีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง และมีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลักยางฟรี ฯลฯ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการเท่ากับระดับความคาดหวัง

##### ด้านการจัดจำหน่าย

ความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องมีการแจกของแถม มีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง และมีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลักยางฟรี ฯลฯ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการเท่ากับระดับความคาดหวัง

##### ด้านส่งเสริมการตลาด

ความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องมีการแจกของแถม มีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง และมีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลักยางฟรี ฯลฯ มีความพึงพอใจหลังการรับบริการเท่ากับระดับความคาดหวัง

##### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้านมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน โดยพอใจมากในเรื่องพนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองและพนักงานใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีอากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย และพนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย มีความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง

### ด้านกระบวนการให้บริการ

มีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวัง ยกเว้นในเรื่องงานเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน และคำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็วถูกต้อง มีความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

### 4.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ โดยทราบข้อมูลจากคนรู้จักแนะนำมากที่สุด รองลงมาจากโฆษณาของสื่อต่างๆ และศูนย์บริการรถยนต์แนะนำ ใช้บริการตั้งศูนย์ล้อมากที่สุด รองลงมาคือ เปลี่ยนยาง และถ่วงล้อ ความถี่ในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์มากกว่าปีละ 1 ครั้งมากที่สุด มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง 3,001 – 6,000 บาท มีสาเหตุในการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์เนื่องจากมีบริการหลากหลายตรงตามความต้องการมากที่สุด

### ด้านสินค้าและบริการ

พบว่ามีความถี่ระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องการให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่วงล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ

### ด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับในเรื่องความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ และมีห้องพักรับรองลูกค้า

### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน โดยพึงพอใจมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ และมีการแจกของแถม

### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน ยกเว้นในเรื่องพนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า มีความพึงพอใจหลังการรับบริการน้อยกว่าระดับความคาดหวัง โดยพึงพอใจมากที่สุด 2 ลำดับแรก คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง พนักงานใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม และพึงพอใจมากในเรื่องพนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานสามารถให้ข้อมูลที่ท่านต้องการได้รวดเร็ว และถูกต้อง

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการมากกว่าระดับความคาดหวังทุกด้าน โดยพึงพอใจมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์ และเครื่องมือทันสมัย

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังก่อนการรับบริการ และมีความพึงพอใจหลังการรับบริการทุกด้านในระดับมาก

ดังที่ได้สรุปไว้ในตารางที่ 45



ตารางที่ 45 แสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์ จำแนกตามระดับรายได้

ปัจจัยด้าน	รายได้ต่อเดือนของครอบครัว					
	ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน			ตั้งแต่ 10,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป		
	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	ผลที่ได้	ความ คาดหวัง	ความพึง พอใจ	ผลที่ได้
ด้านสินค้าและบริการ	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	พอใจ	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)	พอใจ
ด้านราคา	4.02 (มาก)	4.01 (มาก)	พอใจ	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	พอใจ
ด้านการจัดจำหน่าย	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	พอใจ	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	พอใจ
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.68 (มาก)	3.90 (มาก)	พอใจ	3.87 (มาก)	4.04 (มาก)	พอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.17 (มาก)	4.23 (มาก)	พอใจ	4.27 (มาก)	4.45 (มาก)	พอใจ
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	พอใจ	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	พอใจ
ด้านกระบวนการ ให้บริการ	3.3 (มาก)	4.04 (มาก)	พอใจ	4.16 (มาก)	4.31 (มาก)	พอใจ

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้มีความพอใจในการใช้บริการ  
ของห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์ ในปัจจัยทุกด้านระดับมาก

#### อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ  
ยางยนต์ อำเภอเมืองอุดรดิตต์ โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจของเมনারด์ เชลลีย์ (Maynard W. Shelly,  
1975 : 252-268) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ คือ ความคาดหวังของบุคคลที่มี  
ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการสนองตอบทั้งทางด้านวัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้  
จะเป็นความพึงพอใจและหากไม่รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะไม่พอใจ ผู้ตอบแบบสอบถาม  
มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญ

ยางยนต์ อำเภอเมืองอุดรดิถีในอนาคดิถี ซึ่งสอดคล้องกับสาโรช ไลยสมบัติ (2534 : 39 อ่างในกองแผนงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม) ทีกล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สีกที่ดี หรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามทีตนต้องการ ก็จะมีเกิดความรู้สีกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะมีเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับความรู้สีกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญ ยางยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิถี อภิปรายผลโดยใช้นิวแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ คอตเลอร์ (Phillip Kotler อ่างใน อคูลย์ จาตุรงค์กุล 2542 : 312-314) ส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เพื่อสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้ำด้วยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่และการจัดจำหน่าย (Place) ส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการ (Process) ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษาตามที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

**ด้านสินค้าและบริการ** เป็นสิ่งที่น่าสนใจแก่ตลาด เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้ำ และต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น การสร้างบริการเพื่อให้บริการที่ทรงคุณค่า ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์จะต้องปรับแต่งบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้ำและต้องสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้น จากการศึกษาพบว่าลูกค้ำที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกเรื่อง และพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้บริการที่มีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์ถ่วงล้อ , ซ่อมช่วงล่าง , ปะยางเปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ และ การให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้ำร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ ศิริบันเทิง(2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้ออย่างรถยนต์ฯโดยรวมในระดับมาก โดยในด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณภาพของยางรถยนต์ ศูนย์บริการที่มีช่างฝีมือและมีการบริการที่ได้มาตรฐาน

**ด้านราคา** เป็นคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ซึ่งลูกค้ำจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าการบริการกับราคาของบริการนั้น จากการศึกษาพบว่าลูกค้ำที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นในเรื่องชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ ติดย่ายบอกราคาชัดเจน ราคาสินค้าเหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาของประศาสน์ ศิริบันเทิง

(2548) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ได้แก่ ราคาของรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ มีการคิดป้ายบอกราคาและมีส่วนลดเงินสดและต่อรองราคาได้

**ด้านการจัดจำหน่าย** เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการออกไปสู่ตลาด จนถึงผู้บริโภค หรือบริการตามที่ต้องการ กลยุทธ์การให้บริการเป็นเรื่องที่ต้องจัดให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพการให้บริการ และต้องทำให้เกิดคุณค่าในสิ่งที่ลูกค้ามีความต้องการ รวมถึงต้องสะดวกต่อการใช้บริการมากที่สุด จากการศึกษาลูกค้ามีความพึงพอใจหลังรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากปัจจัยย่อยพบว่ามีความความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากสามลำดับแรกคือ ความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาด ของส่วนให้บริการ มีห้องพักรับรองลูกค้า และมีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ แตกต่างกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ ศิริบันเทิง (2548) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของรถยนต์ฯ โดยรวมในระดับมาก โดยในด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ การคมนาคมและการจราจรสะดวก ความง่ายต่อการเข้าถึงร้านจำหน่ายและการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือ ผู้ใช้บริการ เป็นการสื่อสารทางการตลาดที่ต้องแน่ใจว่าตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี, มีการแจกของแถม, การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประศาสน์ ศิริบันเทิง(2548) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของรถยนต์ สำหรับรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่จดทะเบียนในจังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของรถยนต์ฯ โดยรวมในระดับมาก โดยในด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ช่างสามารถให้ความรู้และคำแนะนำได้ดี มีบริการติดตั้งศูนย์ถ่วงล้อฟรี และมีบริการหลังการขาย

**ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ได้แก่ พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอ งานบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทักษะคิด และ พฤติกรรมของพนักงานย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในการรับบริการของลูกค้า พนักงานสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้แก่องค์กร จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม แตกต่างกับผลการศึกษาของนพดล จิระชิติกุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ใน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับสูง ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

**ด้านลักษณะทางกายภาพ** เนื่องจากการบริการเป็นข้อเสนอที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้ข้อเสนอของการบริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัด สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพนี้หมายถึงสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนอานบริการ สถานที่ที่ซึ่งกิจการกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน เครื่องแบบพนักงาน รวมถึงส่วนประกอบใดก็ตามที่เห็นได้ชัดเจน ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือในการสื่อสารงานบริการ จากการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของนพดล จิระชิติกุล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากได้แก่ อากาศถ่ายเทดีและมีแสงสว่างเพียงพอ มีห้องรับรอง ห้องน้ำสะอาด สถานที่ที่มีความสะอาด เรียบร้อย มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย

**ด้านกระบวนการให้บริการ** กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานที่ปฏิบัติ ในด้านการบริการที่น่าเสนอให้กับผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว โดยกิจกรรมซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการนำเสนอและการปฏิบัติงานบริการนั้น เป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกันเพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่น สามารถตอบสนองความต้องการตามคุณภาพที่ลูกค้าคาดหวังได้ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความพึงพอใจหลังการรับบริการในระดับมากสามลำดับแรก คือ มีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุกัลลักษณ์ หาญสุนันท์ (2543) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถมาเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า โดยผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ฮอนด้า ระดับมากในด้านการติดตามหลังการซ่อม

## ข้อค้นพบ

จากการศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1. ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนมากจะมีระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 145 ราย คิดเป็น 56.9 ของจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจังหวัดอุดรดิตถ์เป็นจังหวัดที่มีขนาดเล็ก จำนวนประชากรยังมีจำนวนน้อย โดยรายได้เฉลี่ยต่อหัวในปี 2549 เท่ากับ 47,705 บาท หรือมีรายได้เฉลี่ยประมาณเดือนละ 3,975 บาทเท่านั้น
2. ลูกค้าที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์ รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการจากคนรู้จักแนะนำเป็นจำนวนมากที่สุดถึง 203 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.6 ซึ่งการรับทราบข้อมูลจากช่องทางดังกล่าว เป็นผลคืออย่างยิ่งสำหรับห้างหุ้นส่วนลิ้มเจริญยางยนต์ ซึ่งทางห้างฯ อาจส่งเสริมการตลาดโดยผ่านช่องทางดังกล่าว เช่น หากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการแนะนำลูกค้าใหม่จะได้รับแจกของที่ระลึก หรือได้รับส่วนลดในการรับบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการจูงใจให้มีการบอกต่อแนะนำให้เพื่อน ญาติ หรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ต่อไป
3. ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดทุกด้านในระดับมาก
4. ลูกค้าที่ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความคาดหวังและความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องความสะดวกสบาย และความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนบริการในระดับมากที่สุด
5. ลูกค้ามีความคาดหวัง และพึงพอใจในเรื่องความใกล้ที่พักและใกล้ที่ทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่าระยะทางในการเดินทางมาใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ มีผลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการน้อยกว่าปัจจัยอื่น
6. จากการศึกษพบว่า ในเรื่องกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความคาดหวังในระดับปานกลาง แต่ลูกค้ามีความพึงพอใจหลังรับบริการในระดับมาก ทั้งนี้จากการสอบถามทางร้านพบว่าห้างฯ ได้กำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure (SOP)) ในแต่ละขั้นตอน

## ข้อเสนอแนะ

ในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ นั้น มิใช่เพียงแต่การพยายามให้การบริการลูกค้าด้วยความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่ใช้บริการเกี่ยวกับขงรถยนต์นั่งส่วนบุคคลแบบครบวงจร ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่แล้วเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการให้มาก เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าเดิมและสร้างความจงรักภักดีต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ตลอดไป ดังนี้

### ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยต้องมีช่างที่มีความรู้ความชำนาญ พนักงานใช้วาจาสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ให้ข้อมูลที่ต้องการ ได้รวดเร็วและถูกต้อง พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

พนักงานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นผู้กำหนดภาพลักษณ์ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ ว่าให้ออกมาอย่างไร ถึงแม้ว่าห้างหุ้นส่วนฯ จะเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป หากพนักงานไม่สุภาพ ไม่ซื่อสัตย์และไม่น่าเชื่อถือ ก็สามารถลบภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทได้ ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ต้องเกี่ยวข้องกับลูกค้าในทุกระดับ โดยให้ความรู้ที่ถูกต้อง เช่น จัดการฝึกอบรมเทคนิคการให้บริการ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญควรปลูกฝังหรือสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานในการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว

### ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านสินค้าและบริการ โดยต้องมียางรถยนต์ให้เลือกหลายหลายยี่ห้อ มียางใหม่ ไม่เก่าเก็บ มีอะไหล่ที่มีคุณภาพ การให้บริการมีความหลากหลาย เช่น ตั้งศูนย์, ถ่างล้อ, ซ่อมช่วงล่าง, ปะยาง, เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ มีการให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอและมีการรับประกันให้กับลูกค้า

ควรรักษาภาพลักษณ์ให้มีความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจหลังจากการใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วน ลิ้มเจริญยางยนต์ จึงทำให้เกิดการบอกต่อแก่คนรู้จักให้รับทราบข้อมูลและทดลองมาใช้บริการต่อ ซึ่งทางห้างฯ ควรรักษาภาพลักษณ์ และการให้บริการที่ดีและยกระดับรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย และรวดเร็วขึ้นไปอีกเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้มีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

### ด้านลักษณะทางกายภาพ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยต้องมีรูปแบบร้านเป็นรูปแบบใหม่ดูทันสมัย จัดวางสินค้าสวยงาม จัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเป็นระเบียบ มีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ อากาศถ่ายเทดี มีแสงสว่างเพียงพอ จัดแบ่งพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อ สถานที่ให้บริการสะอาด เรียบร้อยและ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย

เป็นสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นชัดเจนถึงการมีภาพลักษณ์ที่ดีของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญ ขางยนต์ ดังนั้น ควรมีการตรวจเช็คสภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยปรับปรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้อยู่เสมอ และควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรให้ใช้เครื่องมือ นั้น ๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้จะต้องพิจารณาหาเครื่องมือที่มีความจำเป็น โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการใช้เครื่องแบบพนักงานที่ดูสะอาดเรียบร้อยในทุกระดับ

### ปัจจัยด้านราคา

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญ ขางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านราคา โดยต้องมีราคาสินค้าเหมาะสม ราคาค่าบริการเหมาะสม คิดป้ายบอกราคาชัดเจน สามารถต่อรองราคาได้ ชำระเงินด้วยบัตรเครดิตได้ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน, เฟร็ดชอส์ , อีซีบาย ฯลฯ

ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงนโยบายในด้านค่าแรงและค่าอะไหล่ต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าอาจเกิดความเข้าใจผิด ควรแจ้งรายละเอียดให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับราคาอะไหล่ แต่ละประเภทแต่ละชนิด ทั้งของแท้ และของเทียมว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร รวมถึงราคาขอยกยอนต์ที่อาจมีการปรับเปลี่ยนในแต่ละเดือน เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีแก่ลูกค้า นอกจากนั้นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนอะไหล่ต่างๆ ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงเหตุผลที่ต้องเปลี่ยน และความคุ้มค่าในการใช้อะไหล่ และขอยกยอนต์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งสามารถยืดอายุการใช้งานและคุ้มค่าต่อการใช้งานในระยะยาว เป็นต้น

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญ ขางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยต้องมีบริการนัดหมายล่วงหน้า มีการประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นก่อนให้บริการ กำหนดลำดับการให้บริการ ก่อน-หลังชัดเจน งานเสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมาย มีการสรุปค่าใช้จ่ายอย่างชัดเจน คำนวณค่าใช้จ่ายรวดเร็ว ถูกต้อง และมีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ

ควรเน้นย้ำให้พนักงานรักษามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ อาจกำหนดให้มีการตรวจสอบการทำงานของพนักงานว่าเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการมากแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยจะต้องมีศูนย์บริการใกล้ที่พัก/ที่ทำงานของลูกค้า อยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย มีพื้นที่สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอ มีห้องพักรับรองลูกค้าและ ส่วนให้บริการที่สะดวกสบาย สะอาด มีการโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้าได้ และเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุด

เพื่อการบริการที่เข้าถึงลูกค้า สำหรับลูกค้าที่ประสงค์จะนำรถเข้ามาใช้บริการนอกเวลาราชการหรือวันหยุด ควรเพิ่มการให้บริการในช่วงวันหยุดเดือนละ 1 วัน เช่น อาทิตย์สุดท้ายของเดือน โดยแจ้งให้ลูกค้าที่ประสงค์จะนำรถมาเข้ารับบริการให้วันหยุดโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้า เพื่อที่จะสามารถจัดเตรียมพนักงานให้มีจำนวนพอเพียงกับจำนวนลูกค้า

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ จะต้องมีการควบคุมดูแลปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีการลดราคา มีการแจกของแถม มีการให้ของสมนาคุณในโอกาสพิเศษ เช่น วันคล้ายวันเกิด, วันขึ้นปีใหม่ มีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี, ตั้งศูนย์ล้อฟรี, สลับยางฟรี ฯลฯ การทำบัตรสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษ

ควรจัดรายส่งเสริมการตลาดเป็นช่วงฤดูกาล เช่น มอบของที่ระลึกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในเทศกาลหรือโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น วันคล้ายวันเกิด, วันขึ้นปีใหม่ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของห้างหุ้นส่วนฯ และเป็นการดึงดูดความสนใจของลูกค้าให้มาใช้บริการต่อไป