บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อการเก็บข้อมูลจาก กลุ่มประชากรในเขตอำเภอเถินที่เข้ามาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์จาก ศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง จากจำนวน 400 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ (The Service Marketing Mix หรือ 7Ps) ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอาชีพ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบ ในการเข้ามาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 และเพศชาย ร้อยละ 39.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	64	16.00
21 - 30 ปี	114	28.50
31 - 40 ปี	106	26.50
41 - 50 ปี	116	29.00
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 28.50 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.50 และไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 16.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)	79	19.75
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)	97	24.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช. หรือเทียบเท่า)	128	32.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. หรือเทียบเท่า)	60	15.00
ปริญญาตรี	31	7.75
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
อื่นๆ	3	0.75
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่การศึกษานอกโรงเรียน 3 ราย

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ปวช. หรือเทียบเท่า) ร้อยละ 32.00 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3) ร้อยละ 24.25 ระดับประถมศึกษา (ป.1 - ป.6) ร้อยละ 19.75 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส. หรือเทียบเท่า) ร้อยละ 15.00 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7.75 ระดับอื่นๆ ร้อยละ 0.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	38	9.50
พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	52	13.00
รับจ้างทั่วไป	108	27.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	61	15.25
นักเรียน/นักศึกษา	65	16.25
เกษตรกร	50	12.50
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 27.00 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 16.25 แม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 15.25 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท ร้อยละ 13.00 เกษตรกร ร้อยละ 12.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.50 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	175	43.75
5,000 – 7,500 บาท	131	32.75
7,501 – 10,000 บาท	55	13.75
10,001 – 20,000 บาท	26	6.50
20,001 – 30,000 บาท	10	2.50
30,000 บาทขึ้นไป	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 43.75 รองลงมา คือ รายได้ 5,000 – 7,500 บาท ร้อยละ 32.75 รายได้ 7,501 –

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

10,000 บาท ร้อยละ 13.75 รายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 6.50 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 2.50 และรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ปัจจุบันเป็นเจ้าของ

ยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ปัจจุบันเป็นเจ้าของ	จำนวน	ร้อยละ
HONDA	372	93.00
YAMAHA	49	12.25
KAWAZAKI	5	1.25
SUZUKI	12	3.00
TIGER	1	0.25

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าของรถจักรยานยนต์ยี่ห้อ HONDA มากที่สุด ร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ ยี่ห้อ YAMAHA ร้อยละ 12.25 ยี่ห้อ SUZUKI ร้อยละ 3.00 ยี่ห้อ KAWAZAKI ร้อยละ 1.25 และยี่ห้อ TIGER ร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดซีซีของรถจักรยานยนต์

ขนาดซีซีของรถจักรยานยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน หรือเท่ากับ 100 ซีซี	85	21.25
101-150 ซีซี	306	76.50
มากกว่า 150 ซีซี ขึ้นไป	9	2.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรถจักรยานยนต์ขนาด 101-150 ซีซี มากที่สุด ร้อยละ 76.50 รองลงมา คือ ไม่เกิน หรือเท่ากับ 100 ซีซี 21.25 และมากกว่า 150 ซีซี ขึ้นไป ร้อยละ 2.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

อายุการใช้งานของรถ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	63	15.75
1-2 ปี	100	25.00
3-4 ปี	116	29.00
มากกว่า 4 ปี	121	30.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการใช้งานของรถมากกว่า 4 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.25 รองลงมา คือ อายุการใช้งาน 3-4 ปี ร้อยละ 29.00 อายุการใช้งาน 1-2 ปี ร้อยละ 25.00 และอายุการใช้งานต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 15.75

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจเช็ครถโดยเฉลี่ยต่อปี

การตรวจเช็ครถโดยเฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	132	33.00
3-4 ครั้ง	166	41.50
5 ครั้ง ขึ้นไป	102	25.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการตรวจเช็ครถโดยเฉลี่ยต่อปี 3-4 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 41.50 รองลงมา คือ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 33.00 และ 5 ครั้ง ขึ้นไป ร้อยละ 25.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ใน 1 ครั้ง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ใน 1 ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	241	60.25
500-1,000 บาท	137	34.25
1,001-2,000 บาท	21	5.25
2,001-3,000 บาท	1	0.25
3,000 บาท ขึ้นไป	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ใน 1 ครั้ง จำนวนเงินไม่เกิน 500 บาท มากที่สุด ร้อยละ 60.25 รองลงมาคือ จำนวนเงิน 500-1,000 บาท ร้อยละ 34.25 จำนวนเงิน 1,001-2,000 บาท ร้อยละ 5.25 และจำนวนเงิน 2,001-3,000 บาท ร้อยละ 0.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการหจก.เถินธวัชยนต์

เหตุผลในการนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการหจก.เถินธวัชยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จักทั่วไป	240	60.00
มีอะไหล่ครบครัน	211	52.75
คุณภาพของงานซ่อมบำรุงดี	180	45.00
ราคาค่าซ่อมถูกกว่าร้านอื่น	32	8.00
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ซ่อมบำรุงมีความทันสมัย	159	39.75
สถานที่อยู่ในทำเลที่มีความสะดวกในการเดินทาง	175	43.75
อื่นๆ	18	4.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1

อื่นๆ ได้แก่ ได้รับการแนะนำให้มาซ้อม จำนวน 18 ราย

จากตารางตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการหจก.เถินธวัชยนต์ คือ ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จักทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ มีอะไหล่ครบครัน ร้อยละ 52.75 คุณภาพของงานซ่อมบำรุงดี ร้อยละ 45.00 สถานที่อยู่ในทำเลที่มีความสะดวกในการเดินทาง ร้อยละ 43.75 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ซ่อมบำรุงมีความทันสมัย ร้อยละ 39.75 ราคาค่าซ่อมถูกกว่าร้านอื่น ร้อยละ 8.00 และอื่นๆ ร้อยละ 4.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเมื่อใดที่จะซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์

เมื่อใดที่จะซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อถึงระยะเวลาการตรวจเช็ค/เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง	333	83.25
เมื่อประสบอุบัติเหตุและรถมีความเสียหาย	115	28.75
เมื่อมีอะไหล่รถบางรายการชำรุด	256	64.00
เมื่อต้องการตกแต่งเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความแรงและความสวยงาม	34	8.50
อื่นๆ	10	2.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1

อื่นๆ ได้แก่ ได้รับการแนะนำให้มาซ่อม จำนวน 10 ราย

จากตารางตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์เมื่อถึงระยะเวลาการตรวจเช็ค/เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง มากที่สุด ร้อยละ 83.25 รองลงมา คือ เมื่อมีอะไหล่รถบางรายการชำรุด ร้อยละ 64.00 เมื่อประสบอุบัติเหตุและรถมีความเสียหาย ร้อยละ 28.75 เมื่อต้องการตกแต่งเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความแรงและความสวยงาม ร้อยละ 8.50 และอื่นๆ ร้อยละ 2.50

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน

ชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน	จำนวน	ร้อยละ
อะไหล่แท้	351	87.75
อะไหล่เทียม	35	8.75
อะไหล่เก่า หรืออะไหล่มือสอง	6	1.50
อื่นๆ	8	2.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ อะไหล่เดิมซ้อมให้ดีอีกครั้ง จำนวน 8 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีต้องการเปลี่ยนอะไหล่แท้ มากที่สุด ร้อยละ 87.75 รองลงมา คือ อะไหล่เทียม ร้อยละ 8.75 อะไหล่อื่นๆ ร้อยละ 2.00 และอะไหล่เก่าหรืออะไหล่มือสอง ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของในการเลือกร้านเพื่อเข้ารับบริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์มากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของในการเลือกร้านเพื่อเข้ารับบริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ผู้ร่วมงาน	107	26.75
สมาชิกในครอบครัว	255	63.75
ตัวแทนหรือบริษัทประกันภัย	10	2.50
อื่นๆ	28	7.00
รวม	400	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ตัวเอง 28 ราย

จากตารางตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านเพื่อเข้ารับบริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์จากสมาชิกในครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 63.75 รองลงมา คือ เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 26.75 อื่นๆ ร้อยละ 7.00 และตัวแทนหรือบริษัทประกันภัย ร้อยละ 2.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอะไรบ้าง ที่รับบริการจากศูนย์บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

บริการอะไรบ้าง ที่รับบริการจาก ศูนย์บริการห้างเถินส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	354	88.50
ซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่	292	73.00
ตกแต่งรถให้สวยงาม	31	7.75
ตกแต่งรถให้แรงขึ้น	23	5.75
เปลี่ยนสีรถใหม่	9	2.25
อื่นๆ	2	0.50

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องมากที่สุด ร้อยละ 88.50 รองลงมา คือ ซ่อมและเปลี่ยนอะไหล่ ร้อยละ 73.00 ตกแต่งรถให้สวยงาม ร้อยละ 7.75 ตกแต่งรถให้แรงขึ้น ร้อยละ 5.75 เปลี่ยนสีรถใหม่ ร้อยละ 2.25 และอื่นๆ ร้อยละ 0.50

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจเมื่อรับบริการจากศูนย์บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	77	19.25
มาก	258	64.50
ปานกลาง	63	15.75
น้อย	1	0.25
น้อยที่สุด	1	0.25
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพอใจเมื่อรับบริการจากศูนย์บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ในระดับมาก ร้อยละ 64.50 รองลงมา คือ มากที่สุด ร้อยละ 19.25 ปานกลาง ร้อยละ 15.75 น้อย และน้อยที่สุด ร้อยละ 0.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์	90 22.50	239 59.75	68 17.00	3 0.75	0 0.00	4.04 มาก	2
คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	59 14.75	242 60.50	97 24.25	2 0.50	0 0.00	3.90 มาก	5
ความหลากหลายของอะไหล่แท้และอะไหล่เทียม	81 20.25	231 57.75	86 21.50	1 0.25	1 0.25	3.98 มาก	3
ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	92 23.00	239 59.75	68 17.00	1 0.25	0 0.00	4.06 มาก	1
การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์	80 20.00	210 52.50	102 25.50	8 2.00	0 0.00	3.91 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และคุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม	47 11.75	204 51.00	143 35.75	6 1.50	0 0.00	3.73 มาก	1
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ	40 10.00	192 48.00	161 40.25	6 1.50	1 0.25	3.66 มาก	3
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ	47 11.75	188 47.00	155 38.75	10 2.50	0 0.00	3.68 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.69 มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	93 23.25	236 59.00	65 16.25	5 1.25	1 0.25	4.04 มาก	1
ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	90 22.50	237 59.25	71 17.75	2 0.50	0 0.00	4.04 มาก	1
ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่งรถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า	68 17.00	214 53.50	97 24.25	14 3.50	7 1.75	3.81 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ และความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การจัดโปรโมชั่น ลดราคาอะไหล่ ให้กับลูกค้า	86 21.50	173 43.25	115 28.75	16 4.00	10 2.50	3.77 มาก	3
การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ	90 22.50	189 47.25	97 24.25	22 5.50	2 0.50	3.86 มาก	2
การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า	68 17.00	168 42.00	145 36.25	13 3.25	6 1.50	3.70 มาก	4
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ	109 27.25	182 45.50	99 24.75	9 2.25	1 0.25	3.97 มาก	1
การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆเช่น แถมร่มช่วงฤดูฝน	61 15.25	178 44.50	132 33.00	20 5.00	9 2.25	3.66 มาก	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.79 มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.97) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.77) การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน	100 25.00	218 54.50	76 19.00	5 1.25	1 0.25	4.03 มาก	3
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ	81 20.25	218 54.50	99 24.75	2 0.50	0 0.00	3.95 มาก	8
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	103 25.75	227 56.75	65 16.25	4 1.00	1 0.25	4.07 มาก	2
ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	101 25.25	212 53.00	81 20.25	4 1.00	2 0.50	4.02 มาก	4
การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า	98 24.50	210 52.50	84 21.00	8 2.00	0 0.00	4.00 มาก	5
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	122 30.50	196 49.00	78 19.50	4 1.00	0 0.00	4.09 มาก	1
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า	91 22.75	213 53.25	88 22.00	6 1.50	2 0.50	3.96 มาก	7
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม	74 18.50	225 56.25	95 23.75	5 1.25	1 0.25	3.92 มาก	9
ความถูกต้องในการรับเงินทอนเงินของพนักงาน	93 23.25	222 55.50	79 19.75	5 1.25	1 0.25	4.00 มาก	5
ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม	79 19.75	220 55.00	91 22.75	9 2.25	1 0.25	3.92 มาก	9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	70 17.50	203 50.75	110 27.50	12 3.00	5 1.25	3.80 มาก	11
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม และความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน	140 35.00	206 51.50	50 12.50	4 1.00	0 0.00	4.21 มาก	1
ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	79 19.75	194 48.50	109 27.25	11 2.75	7 1.75	3.82 มาก	9
ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ในระหว่างรอซ่อม	71 17.75	198 49.50	123 30.75	7 1.75	1 0.25	3.83 มาก	8
ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ	70 17.50	213 53.25	111 27.75	6 1.50	0 0.00	3.87 มาก	7
ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	81 20.25	238 59.50	79 19.75	2 0.50	0 0.00	4.00 มาก	3
ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ	70 17.50	242 60.50	84 21.00	3 0.75	1 0.25	3.94 มาก	5
การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ	82 20.50	214 53.50	98 24.50	6 1.50	0 0.00	3.93 มาก	6
ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ	83 20.75	235 58.75	80 20.00	2 0.50	0 0.00	4.00 มาก	3
ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง	80 20.00	247 61.75	71 17.75	1 0.25	1 0.25	4.01 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.95 มาก	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ในระหว่างรอซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.83) และความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน	99 24.75	200 50.00	96 24.00	5 1.25	0 0.00	3.98 มาก	1
ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า	88 22.00	213 53.25	98 24.50	1 0.25	0 0.00	3.97 มาก	2
ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า	65 16.25	203 50.75	128 32.00	4 1.00	0 0.00	3.82 มาก	7
ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป	56 14.00	178 44.50	135 33.75	28 7.00	2 0.50	3.72 มาก	9
ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง	49 12.25	195 48.75	139 34.75	14 3.50	3 0.75	3.68 มาก	10
ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง	64 16.00	213 53.25	119 29.75	4 1.00	0 0.00	3.84 มาก	6
ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	68 17.00	222 55.50	102 25.50	5 1.25	3 0.75	3.87 มาก	4
ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า	57 14.25	214 53.50	118 29.50	10 2.50	1 0.25	3.79 มาก	8
ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน	74 18.50	209 52.25	106 26.50	10 2.50	1 0.25	3.86 มาก	5
ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร	67 16.75	233 58.25	94 23.50	6 1.50	0 0.00	3.90 มาก	3
แปลค่าเฉลี่ยรวม						3.84 มาก	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป (ค่าเฉลี่ย 3.72) และความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รวม		
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.98	มาก	1
ด้านราคา	3.69	มาก	7
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.79	มาก	6
ด้านบุคคล	3.98	มาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.95	มาก	4
ด้านกระบวนการ	3.84	มาก	5

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคคล เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.79) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ จังหวัดลำปาง ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 7 P's จำแนกตามข้อมูลที่เข้ามาใช้บริการ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์	4.07 มาก	4.02 มาก
คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	3.94 มาก	3.86 มาก
ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม	3.95 มาก	3.99 มาก
ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.07 มาก	4.05 มาก
การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์	3.94 มาก	3.88 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 มาก	3.96 มาก

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ และความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.95) คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ และการรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก. เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม	3.77 มาก	3.70 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ	3.73 มาก	3.62 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ	3.77 มาก	3.62 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 มาก	3.65 มาก

จากตารางที่ 4.26 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) อยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	3.99 มาก	4.07 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	4.03 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.82 มาก	3.80 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.95 มาก	3.97 มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.95) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า และความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า	3.83 มาก	3.74 มาก
การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ	3.84 มาก	3.87 มาก
การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.73 มาก	3.67 มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ	4.00 มาก	3.95 มาก
การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ เช่นแถมร่มช่วงฤดูฝน	3.72 มาก	3.62 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82 มาก	3.77 มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.82) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.84) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ

ด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน	4.04 มาก	4.02 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ	3.97 มาก	3.93 มาก
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.10 มาก	4.05 มาก
ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	3.98 มาก	4.04 มาก
การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า	4.02 มาก	3.98 มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	4.05 มาก	4.12 มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า	3.95 มาก	3.97 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม	3.97 มาก	3.88 มาก
ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน	3.99 มาก	4.01 มาก
ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม	3.89 มาก	3.94 มาก
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.79 มาก	3.81 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ด้านบุคคล	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 มาก	3.98 มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน	4.22 มาก	4.19 มาก
ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	3.92 มาก	3.75 มาก
ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ในระหว่างรอซ่อม	3.83 มาก	3.83 มาก
ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ	3.91 มาก	3.84 มาก
ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	3.97 มาก	4.01 มาก
ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ	3.93 มาก	3.95 มาก
การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ	3.96 มาก	3.91 มาก
ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ	3.99 มาก	4.00 มาก
ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง	3.99 มาก	4.02 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 มาก	3.94 มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99 และความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ	
	ชาย N=158	หญิง N=242
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน	4.01 มาก	3.97 มาก
ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า	3.99 มาก	3.96 มาก
ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า	3.82 มาก	3.82 มาก
ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป	3.64 มาก	3.78 มาก
ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง	3.69 มาก	3.68 มาก
ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง	3.87 มาก	3.83 มาก
ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	3.85 มาก	3.88 มาก
ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า	3.77 มาก	3.80 มาก
ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน	3.85 มาก	3.87 มาก
ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร	3.86 มาก	3.93 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 มาก	3.85 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.31 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) และความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์	4.12 มาก	4.03 มาก	3.96 มาก	4.10 มาก	4.02 มาก	3.98 มาก	4.12 มาก
คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	3.96 มาก	3.84 มาก	3.87 มาก	3.86 มาก	3.83 มาก	3.87 มาก	4.08 มาก
ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม	4.23 มาก	3.87 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	4.08 มาก
ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.12 มาก	3.87 มาก	4.17 มาก	4.08 มาก	3.97 มาก	4.07 มาก	4.15 มาก
การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์	4.15 มาก	3.87 มาก	3.98 มาก	3.90 มาก	3.70 มาก	3.87 มาก	4.14 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	3.90 มาก	3.99 มาก	4.00 มาก	3.88 มาก	3.95 มาก	4.11 มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.12) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.11)อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 4.00) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.99) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.90) และอาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความพอใจเมื่อท่านเข้ารับบริการจากศูนย์บริการ และการรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความพอใจเมื่อท่านเข้ารับบริการจากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ และความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความพอใจเมื่อท่านเข้ารับบริการจากศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความหลากหลายจองอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความหลากหลายจองอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม	3.73 มาก	3.74 มาก	3.67 มาก	3.76 มาก	3.69 มาก	3.67 มาก	3.86 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ	3.77 มาก	3.68 มาก	3.62 มาก	3.60 มาก	3.60 มาก	3.67 มาก	3.77 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ	3.65 มาก	3.68 มาก	3.69 มาก	3.62 มาก	3.54 มาก	3.72 มาก	3.92 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 มาก	3.70 มาก	3.66 มาก	3.66 มาก	3.61 มาก	3.69 มาก	3.85 มาก

จากตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.85) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.70) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.69) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.66) อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 3.66) และอาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.77) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.73) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.67) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.76) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.69) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.86) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	4.19 มาก	4.03 มาก	4.15 มาก	4.00 มาก	3.96 มาก	4.11 มาก	3.97 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	4.15 มาก	4.11 มาก	4.25 มาก	3.90 มาก	3.88 มาก	4.10 มาก	4.09 มาก
ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่งรถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.88 มาก	3.82 มาก	3.83 มาก	3.74 มาก	3.63 มาก	3.92 มาก	3.98 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	3.99 มาก	4.08 มาก	3.88 มาก	3.82 มาก	4.04 มาก	4.02 มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 4.08) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.02)อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.99) อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 3.88) และอาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดโปรโมชั่น ลดราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า	3.92 มาก	3.66 มาก	3.65 มาก	3.80 มาก	3.74 มาก	3.79 มาก	3.89 มาก
การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ	4.04 มาก	3.76 มาก	3.63 มาก	3.86 มาก	3.87 มาก	4.02 มาก	3.85 มาก
การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.85 มาก	3.61 มาก	3.63 มาก	3.56 มาก	3.67 มาก	3.79 มาก	3.82 มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ	4.15 มาก	3.97 มาก	3.75 มาก	3.94 มาก	3.92 มาก	4.03 มาก	4.14 มาก
การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ	3.88 มาก	3.61 มาก	3.44 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.58 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 มาก	3.72 มาก	3.62 มาก	3.72 มาก	3.76 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.97) อาชีพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

นักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.92) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.88) อาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.76) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.72) อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 3.72) และอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.15) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.97) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ และการบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.92) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า และการสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคคล	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน	4.19 มาก	4.03 มาก	4.06 มาก	4.04 มาก	3.94 มาก	4.15 มาก	3.97 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ	4.04 มาก	3.89 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	3.98 มาก
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.19 มาก	3.92 มาก	4.13 มาก	4.10 มาก	3.94 มาก	4.25 มาก	4.08 มาก
ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	4.04 มาก	3.82 มาก	4.04 มาก	4.08 มาก	3.94 มาก	4.10 มาก	4.11 มาก
การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า	4.19 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก	4.08 มาก	3.88 มาก	4.00 มาก	4.08 มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	4.23 มาก	3.95 มาก	4.10 มาก	4.12 มาก	4.06 มาก	4.15 มาก	4.08 มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า	4.04 มาก	3.95 มาก	3.85 มาก	4.06 มาก	3.89 มาก	4.08 มาก	3.97 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ด้านบุคคล	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม	4.04 มาก	3.89 มาก	3.87 มาก	4.04 มาก	3.86 มาก	3.84 มาก	3.98 มาก
ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน	4.08 มาก	3.89 มาก	3.96 มาก	4.08 มาก	3.90 มาก	4.07 มาก	4.12 มาก
ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม	3.92 มาก	3.76 มาก	3.81 มาก	4.06 มาก	3.76 มาก	4.10 มาก	4.08 มาก
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.85 มาก	3.82 มาก	3.56 มาก	4.06 มาก	3.64 มาก	3.97 มาก	3.89 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	3.89 มาก	3.94 มาก	4.07 มาก	3.88 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 4.07) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.06) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.03) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.94) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.89) และอาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน และการแสดงกิริยา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน และความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน และการแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และการแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน และ ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.94) และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.25) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน และความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน	4.12 มาก	4.24 มาก	4.33 มาก	4.22 มาก	4.17 มาก	4.21 มาก	4.17 มาก
ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	3.88 มาก	3.84 มาก	3.77 มาก	4.06 มาก	3.68 มาก	3.84 มาก	3.85 มาก
ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้า ในระหว่างรอซ่อม	3.88 มาก	3.87 มาก	3.79 มาก	3.98 มาก	3.77 มาก	3.85 มาก	3.77 มาก
ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ	3.85 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก	3.98 มาก	3.78 มาก	3.85 มาก	3.85 มาก
ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	4.00 มาก	3.97 มาก	4.02 มาก	4.10 มาก	3.94 มาก	3.98 มาก	4.00 มาก
ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ	4.04 มาก	3.89 มาก	3.85 มาก	4.06 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.97 มาก
การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ	4.08 มาก	3.95 มาก	3.90 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก	3.82 มาก	3.94 มาก
ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ	4.12 มาก	4.08 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	3.93 มาก	3.97 มาก	4.05 มาก
ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง	4.00 มาก	4.03 มาก	3.94 มาก	4.04 มาก	3.99 มาก	4.07 มาก	4.02 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.99 มาก	3.94 มาก	4.05 มาก	3.90 มาก	3.94 มาก	3.96 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 4.05) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.99) อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.96)อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.94) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12) การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า และความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง(ค่าเฉลี่ย 3.99) และความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน(ค่าเฉลี่ย 4.17) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน	4.04 มาก	3.84 มาก	4.02 มาก	3.98 มาก	3.99 มาก	3.97 มาก	4.02 มาก
ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า	4.08 มาก	3.87 มาก	3.92 มาก	4.02 มาก	3.93 มาก	3.90 มาก	4.12 มาก
ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า	3.88 มาก	3.76 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก	3.71 มาก	3.82 มาก	3.97 มาก
ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป	3.62 มาก	3.45 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	3.93 มาก	3.70 มาก	3.80 มาก
ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง	3.73 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	3.66 มาก	3.69 มาก	3.74 มาก	3.74 มาก
ความเรียบร้อยของรถเมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง	3.85 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก	3.88 มาก	3.76 มาก	3.82 มาก	3.95 มาก
ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	3.88 มาก	3.89 มาก	3.85 มาก	3.84 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก	3.97 มาก
ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า	3.96 มาก	3.79 มาก	3.71 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	3.84 มาก	3.95 มาก
ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน	3.96 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก	4.04 มาก	3.72 มาก	4.03 มาก	3.85 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ	อาชีพ						
	ราชการ N=26	ธุรกิจส่วนตัว N=38	พนักงานบริษัท N=52	เกษตรกร N=50	รับจ้าง N=108	พ่อ/แม่บ้าน N=61	นักเรียน/นักศึกษา N=65
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล
ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร	4.04 มาก	3.92 มาก	3.92 มาก	3.98 มาก	3.78 มาก	3.97 มาก	3.91 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 มาก	3.77 มาก	3.81 มาก	3.87 มาก	3.80 มาก	3.87 มาก	3.93 มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อาชีพนักเรียน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.93)อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) อาชีพเกษตรกร(ค่าเฉลี่ย 3.87) อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.87) อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.81) อาชีพรับจ้างทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า และความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.87) และความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง และความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า และระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.03) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 4.12) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า และความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์	4.13 มาก	3.92 มาก	4.08 มาก	4.08 มาก
คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	4.11 มาก	3.80 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก
ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม	4.00 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	4.01 มาก
ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.19 มาก	3.92 มาก	4.06 มาก	4.11 มาก
การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์	4.17 มาก	3.86 มาก	3.88 มาก	3.83 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12 มาก	3.89 มาก	3.96 มาก	3.99 มาก

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.96) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) และความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

หจก.เถินธวัชยนต์ และความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม(ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม	3.89 มาก	3.63 มาก	3.74 มาก	3.73 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ	3.77 มาก	3.62 มาก	3.68 มาก	3.62 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ	3.92 มาก	3.62 มาก	3.61 มาก	3.66 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86 มาก	3.63 มาก	3.68 มาก	3.67 มาก

จากตารางที่ 4.40 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86) อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.68) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.92) ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.89) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.74) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.73) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	3.98 มาก	3.93 มาก	4.12 มาก	4.09 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	4.13 มาก	3.92 มาก	4.09 มาก	4.05 มาก
ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า	4.02 มาก	3.72 มาก	3.79 มาก	3.78 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 มาก	3.86 มาก	4.00 มาก	3.98 มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.12) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และความสะดวกด้านการให้บริการรับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า	4.02 มาก	3.78 มาก	3.67 มาก	3.72 มาก
การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ	3.91 มาก	3.87 มาก	3.79 มาก	3.88 มาก
การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.95 มาก	3.74 มาก	3.59 มาก	3.61 มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ	4.14 มาก	4.00 มาก	3.82 มาก	3.99 มาก
การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆเช่น แถมร่มช่วงฤดูฝน	4.06 มาก	3.65 มาก	3.45 มาก	3.62 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 มาก	3.81 มาก	3.67 มาก	3.77 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.42 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) และ อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียง และป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.99) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุ

ด้านบุคคล	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน	4.06 มาก	3.93 มาก	4.04 มาก	4.09 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ	3.98 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	4.00 มาก
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.13 มาก	3.96 มาก	4.03 มาก	4.17 มาก
ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	4.16 มาก	3.93 มาก	3.94 มาก	4.09 มาก
การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า	4.17 มาก	3.85 มาก	3.93 มาก	4.09 มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	4.08 มาก	4.04 มาก	4.08 มาก	4.15 มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า	3.97 มาก	3.90 มาก	3.93 มาก	4.04 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม	4.13 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	3.86 มาก
ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน	4.08 มาก	3.97 มาก	3.95 มาก	4.03 มาก
ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม	4.16 มาก	3.76 มาก	3.86 มาก	3.99 มาก
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.91 มาก	3.76 มาก	3.73 มาก	3.85 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุ

ด้านบุคคล	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 มาก	3.90 มาก	3.94 มาก	4.03 มาก

จากตารางที่ 4.43 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.07) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.03)อายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.90) และอายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน และความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า และการแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน	4.14 มาก	4.11 มาก	4.26 มาก	4.28 มาก
ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	3.86 มาก	3.75 มาก	3.76 มาก	3.91 มาก
ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้าในระหว่างรอซ่อม	3.88 มาก	3.74 มาก	3.79 มาก	3.92 มาก
ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ	3.89 มาก	3.80 มาก	3.83 มาก	3.96 มาก
ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	4.00 มาก	3.92 มาก	3.95 มาก	4.10 มาก
ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ	3.97 มาก	3.96 มาก	3.91 มาก	3.95 มาก
การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ	4.03 มาก	3.88 มาก	3.92 มาก	3.94 มาก
ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ	4.05 มาก	3.92 มาก	3.97 มาก	4.07 มาก
ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง	4.03 มาก	3.97 มาก	3.94 มาก	4.09 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 มาก	3.89 มาก	3.93 มาก	4.02 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.44 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ			
	ไม่เกิน 20 ปี N=64	21-30 ปี N=114	31-40 ปี N=106	41-50 ปี N=116
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน	4.05 มาก	3.89 มาก	3.97 มาก	4.04 มาก
ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า	4.20 มาก	3.86 มาก	3.91 มาก	4.01 มาก
ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า	3.94 มาก	3.78 มาก	3.71 มาก	3.91 มาก
ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป	3.89 มาก	3.61 มาก	3.92 มาก	3.56 มาก
ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง	3.80 มาก	3.66 มาก	3.64 มาก	3.68 มาก
ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง	4.03 มาก	3.83 มาก	3.71 มาก	3.87 มาก
ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	4.06 มาก	3.80 มาก	3.80 มาก	3.89 มาก
ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า	3.97 มาก	3.75 มาก	3.66 มาก	3.84 มาก
ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน	3.91 มาก	3.74 มาก	3.85 มาก	3.97 มาก
ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร	4.02 มาก	3.83 มาก	3.87 มาก	3.94 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.99 มาก	3.78 มาก	3.80 มาก	3.87 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.45 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) อายุ 51 -50 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.87) อายุ31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอายุ 21-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.89) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) และระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 -50 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.04) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) และความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์	4.11 มาก	4.01 มาก	4.00 มาก	4.07 มาก
คุณภาพของการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	3.90 มาก	3.85 มาก	3.95 มาก	3.88 มาก
ความหลากหลายของอะไหล่แท้ และอะไหล่เทียม	3.95 มาก	3.90 มาก	4.04 มาก	3.98 มาก
ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.06 มาก	4.04 มาก	4.09 มาก	4.03 มาก
การรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์	3.97 มาก	3.90 มาก	3.97 มาก	3.81 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 มาก	3.94 มาก	4.01 มาก	3.95 มาก

จากตารางที่ 4.46 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.00) อายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.95) และอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) ความน่าเชื่อถือของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า และการรับประกันคุณภาพการซ่อมรถจักรยานยนต์ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความน่าเชื่อถือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความน่าเชื่อถือของศูนย์บริการ หจก.เถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) และความหลากหลายของอะไหล่แท้และอะไหล่เทียม (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านราคา	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม	3.65 มาก	3.67 มาก	3.82 มาก	3.74 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ	3.62 มาก	3.59 มาก	3.78 มาก	3.62 มาก
ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ	3.63 มาก	3.61 มาก	3.71 มาก	3.74 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 มาก	3.62 มาก	3.77 มาก	3.70 มาก

จากตารางที่ 4.47 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.77) อายุการใช้งานของรถ มากกว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70) อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63) และอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.65) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.67) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพของการซ่อม และความเหมาะสมในการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และความเหมาะสมในการกำหนดราคาค่าแรงในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	3.95 มาก	4.14 มาก	3.97 มาก	4.06 มาก
ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	3.95 มาก	4.07 มาก	4.03 มาก	4.06 มาก
ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.84 มาก	3.84 มาก	3.86 มาก	3.70 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91 มาก	4.02 มาก	3.95 มาก	3.94 มาก

จากตารางที่ 4.48 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.95) อายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ และความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ และความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความสะดวกด้านการให้บริการ รับ-ส่ง รถจักรยานยนต์นอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า	3.75 มาก	3.81 มาก	3.85 มาก	3.68 มาก
การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ	3.70 มาก	3.95 มาก	3.87 มาก	3.85 มาก
การบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า	3.57 มาก	3.84 มาก	3.71 มาก	3.64 มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ	3.87 มาก	4.11 มาก	3.94 มาก	3.94 มาก
การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ	3.76 มาก	3.73 มาก	3.70 มาก	3.50 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 มาก	3.89 มาก	3.81 มาก	3.72 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.49 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81) อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การสมนาคุณแก่ลูกค้าในเทศกาลต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 4.11) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการบริการตรวจเช็คฟรีนอกสถานที่แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของศูนย์บริการในรูปแบบต่างๆ ทั้งจากคลื่นวิทยุ รถกระจายเสียงและป้ายประกาศ (ค่าเฉลี่ย 3.94) การส่งไปรษณียบัตรแนะนำให้ลูกค้าเข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการจัดโปรโมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านบุคคล	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน	4.10 มาก	4.04 มาก	4.05 มาก	3.96 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญการของพนักงานรับรถ	3.98 มาก	3.93 มาก	4.03 มาก	3.86 มาก
ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน	4.10 มาก	4.08 มาก	4.06 มาก	4.05 มาก
ความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า	3.98 มาก	4.05 มาก	4.02 มาก	4.00 มาก
การแสดงกิริยาของพนักงานต่อลูกค้า	4.03 มาก	4.02 มาก	4.02 มาก	3.93 มาก
ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน	4.14 มาก	4.12 มาก	4.07 มาก	4.06 มาก
ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า	4.05 มาก	3.99 มาก	3.99 มาก	3.87 มาก
ความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญของช่างซ่อม	3.87 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	3.83 มาก
ความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน	4.05 มาก	4.06 มาก	4.03 มาก	3.91 มาก
ความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงละเอียดในการซ่อม	4.02 มาก	3.82 มาก	3.99 มาก	3.88 มาก
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	3.90 มาก	3.86 มาก	3.83 มาก	3.68 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

ด้านบุคคล	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 มาก	3.99 มาก	4.01 มาก	3.91 มาก

จากตารางที่ 4.50 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.02) อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) อายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.99) และอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) การให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความกระตือรือร้นของพนักงานที่มีต่อลูกค้า และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความถูกต้องในการรับเงิน ทอนเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการให้คำแนะนำของพนักงานรับรถ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความสุภาพในการใช้คำพูดของพนักงานต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน	4.10 มาก	4.27 มาก	4.18 มาก	4.23 มาก
ความสะดวกในการจอดรถของลูกค้า	3.79 มาก	3.90 มาก	3.79 มาก	3.79 มาก
ความเหมาะสมของพื้นที่พักผ่อนของลูกค้าในระหว่างรอซ่อม	3.79 มาก	3.78 มาก	3.89 มาก	3.83 มาก
ความสวยงาม การตกแต่งภายในบริเวณของศูนย์บริการ	3.86 มาก	3.85 มาก	3.93 มาก	3.83 มาก
ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	4.00 มาก	3.96 มาก	4.04 มาก	3.98 มาก
ความเหมาะสมของแสงสว่างภายในศูนย์บริการ	3.90 มาก	3.97 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก
การถ่ายเทอากาศภายในศูนย์บริการ	3.98 มาก	3.93 มาก	3.92 มาก	3.91 มาก
ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ	4.00 มาก	4.08 มาก	4.00 มาก	3.93 มาก
ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง	4.08 มาก	4.05 มาก	3.97 มาก	3.98 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94 มาก	3.98 มาก	3.97 มาก	3.93 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.51 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.98) อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) และอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความโดดเด่นของป้ายชื่อร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.23) ความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ และความสะอาดและทันสมัยของชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความเป็นระเบียบของพื้นที่ในศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ

ด้านกระบวนการ	อายุการใช้งานของรถ			
	ต่ำกว่า 1 ปี N=63	1-2 ปี N=100	3-4 ปี N=116	มากกว่า 4 ปี N=121
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน	4.06 มาก	3.90 มาก	4.05 มาก	3.94 มาก
ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า	4.11 มาก	3.92 มาก	3.98 มาก	3.93 มาก
ความรวดเร็วในการประเมินราคาค่าบริการให้แก่ลูกค้า	3.81 มาก	3.79 มาก	3.87 มาก	3.81 มาก
ระยะเวลาที่ลูกค้าต้องรอ ตั้งแต่ลูกค้าเดินเข้ามาจนกระทั้งออกจากร้านไป	3.65 มาก	3.53 มาก	3.76 มาก	3.88 มาก
ความเร็วในการซ่อมรถจักรยานยนต์ของช่าง	3.62 มาก	3.68 มาก	3.73 มาก	3.67 มาก
ความเรียบร้อยของรถ เมื่อผ่านการตรวจเช็คและซ่อมบำรุง	3.84 มาก	3.79 มาก	3.91 มาก	3.83 มาก
ความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	4.03 มาก	3.79 มาก	3.89 มาก	3.83 มาก
ความสะดวกในการเคลมและเปลี่ยนสินค้า	3.83 มาก	3.81 มาก	3.85 มาก	3.69 มาก
ความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน	3.84 มาก	3.86 มาก	3.93 มาก	3.81 มาก
ความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร	4.00 มาก	3.84 มาก	3.91 มาก	3.89 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 มาก	3.79 มาก	3.89 มาก	3.83 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.52 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) อายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.88) อายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) และอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ ต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.11) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 1-2 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ 3-4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และความรวดเร็วในการรับชำระเงินของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการใช้งานของรถ มากกว่า 4 ปี มีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ความรวดเร็วในการทักทายลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความถูกต้องในการสื่อสารระหว่างพนักงานกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) และความสะดวกของลูกค้าในการรับบริการแบบครบวงจร(ค่าเฉลี่ย 3.89)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบ ในการเข้ามาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์

พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์	จำนวน	ร้อยละ
พบ	143	35.75
ไม่พบ	257	64.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์ ร้อยละ 64.25 และพบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์ ร้อยละ 35.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ	14	9.79
ศูนย์บริการขาดความน่าเชื่อถือ	8	5.59
คุณภาพการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้	52	36.36
ขาดความน่าเชื่อถือในอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้ลูกค้า	8	5.59
การรับประกันการซ่อมไม่ชัดเจนและไม่น่าเชื่อถือ	13	9.09

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.54 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านคุณภาพการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ ลูกค้าไม่พอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการ ร้อยละ 9.79 การรับประกันการซ่อมไม่ชัดเจนและไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 9.09 ศูนย์บริการขาดความน่าเชื่อถือ และขาดความน่าเชื่อถือในอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยนให้ลูกค้า เท่ากัน ร้อยละ 5.59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคาที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพการซ่อม	34	23.78
มีการกำหนดราคาค่าแรงที่สูงเกินไป	30	20.98
การกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการสูงเกินไป	29	20.28

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.55 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพการซ่อม มากที่สุด ร้อยละ 23.78 รองลงมา คือ มีการกำหนดราคาค่าแรงที่สูงเกินไป ร้อยละ 20.98 และการกำหนดราคาอะไหล่ในศูนย์บริการสูงเกินไป ร้อยละ 20.28

ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
ขาดความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์กับห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์	13	9.09
ขาดความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า	9	6.29
ขาดความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ	17	11.89
การ รับ-ส่ง รถนอกสถานที่แก่ลูกค้ามีความล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย	14	9.79

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.56 พบว่าด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านขาดความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มากที่สุด ร้อยละ 11.89 รองลงมา คือ การ รับ-ส่ง รถนอกสถานที่แก่ลูกค้ามีความล่าช้า ไม่ตรงตามเวลานัดหมาย ร้อยละ 9.79 ขาดความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์กับห้างหถ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ ร้อยละ 9.09 และขาดความพร้อมของอะไหล่ในการให้บริการแก่ลูกค้า ร้อยละ 6.26

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ขาดการจัดโปร โมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า	57	39.86
ขาดความต่อเนื่องในการส่งไปรษณียบัตรแนะนำแก่ลูกค้า	45	31.47
การบริการตรวจเช็ครถฟรีนอกสถานที่ ขาดความต่อเนื่อง	37	25.87
ขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	19	13.29
การสมนาคุณต่อลูกค้าในเทศกาลต่างๆยังขาดความเหมาะสม	21	14.69

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.57 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านขาดการจัดโปร โมชั่น ลด ราคาอะไหล่ให้กับลูกค้า มากที่สุด ร้อยละ 39.86 รองลงมา คือ ขาดความต่อเนื่องในการส่งไปรษณียบัตรแนะนำแก่ลูกค้า ร้อยละ 31.47 การบริการตรวจเช็ครถฟรีนอกสถานที่ ขาดความต่อเนื่อง ร้อยละ 25.87 การสมนาคุณต่อลูกค้าในเทศกาลต่างๆยังขาดความเหมาะสม ร้อยละ 14.69 และขาดการประชาสัมพันธ์ระหว่างศูนย์บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 13.29

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรับรถขาดการแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า	14	9.79
พนักงานรับรถขาดความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ	7	4.90
พนักงานขาดความมีมนุษย์สัมพันธ์ต่อลูกค้า	8	5.59
พนักงานขาดความสุภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า	6	4.20
พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสมต่อลูกค้า	6	4.20
การแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน	5	3.50
พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน	9	6.29
ช่างขาดความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในการซ่อม	18	12.59
การรับชำระเงินของพนักงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง	11	7.69
ขาดความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการซ่อม	24	16.78
พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า	59	41.26

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.58 พบว่าด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านบุคคล พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไปสำหรับให้บริการแก่ลูกค้า มากที่สุด ร้อยละ 41.26 รองลงมา คือ ขาดความชัดเจนในการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดในการซ่อม ร้อยละ 16.78 ช่างขาดความรู้ ประสบการณ์และความชำนาญในการซ่อม ร้อยละ 12.59 พนักงานรับรถขาดการแนะนำที่ดีแก่ลูกค้า ร้อยละ 9.79 การรับชำระเงินของพนักงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้ง ร้อยละ 7.69 พนักงานขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ร้อย

ละ 6.29 พนักงานขาดความมีมนุษย์สัมพันธ์ต่อลูกค้า ร้อยละ 5.59 พนักงานรับรถขาดความรู้ และประสบการณ์ในการให้บริการ ร้อยละ 4.90 พนักงานขาดความสุภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสมต่อลูกค้า เท่ากัน ร้อยละ 4.20 และการแต่งกายของพนักงานไม่เหมาะสมต่อการทำงาน ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจน	8	5.59
ที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอต่อลูกค้า	31	21.68
พื้นที่พักผ่อนขณะรอรับบริการของลูกค้ามีไม่เหมาะสม	11	7.69
ขาดการตกแต่งภายในบริเวณศูนย์บริการให้มีความสวยงาม	16	11.19
ขาดความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	3	2.10
แสงสว่างภายในศูนย์บริการไม่เพียงพอ	5	3.50
ขาดการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในศูนย์บริการ	9	6.29
ขาดความเป็นระเบียบของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ	3	2.10
ชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่างขาดความทันสมัย	5	3.50

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.59 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ด้านที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอต่อลูกค้า มากที่สุด ร้อยละ 21.68 รองลงมา คือ ขาดการตกแต่งภายในบริเวณศูนย์บริการให้มีความสวยงาม ร้อยละ 11.19 พื้นที่พักผ่อนขณะรอรับบริการของลูกค้ามีไม่เหมาะสม ร้อยละ 7.69 ขาดการถ่ายเทอากาศที่ดีภายในศูนย์บริการ ร้อยละ 6.29 ป้ายหน้าร้านมองเห็นได้ไม่ชัดเจน ร้อยละ 5.59 แสงสว่างภายในศูนย์บริการไม่เพียงพอ และชุดอุปกรณ์เครื่องมือช่างขาดความทันสมัย เท่ากัน ร้อยละ 3.50

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขาดความสะอาดของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ และขาดความเป็นระเบียบของพื้นที่ภายในศูนย์บริการ เท่ากัน ร้อยละ 2.10

ตารางที่ 4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเฉินธวัชยนต์

ปัญหาด้านกระบวนการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานขาดความรวดเร็วในการต้อนรับลูกค้า	10	6.99
พนักงานขาดความถูกต้องในการสื่อสารกับลูกค้า	8	5.59
ขาดความรวดเร็วในการประเมินราคาให้กับลูกค้า	10	6.99
ลูกค้าต้องรอรับบริการนานจนเกินไป	39	27.27
ช่างใช้เวลาในการซ่อมรถจักรยานยนต์นานเกินไป	39	27.27
รถที่ลูกค้าซ่อมเสร็จแล้ว ขาดการตรวจเช็คที่ดี	19	13.29
ขาดความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า	9	6.29
ขาดความสะดวกในการเปลี่ยนหรือเคลมอะไหล่	10	6.99
คุณภาพการให้บริการครบวงจรไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้	52	36.36
การชำระเงินของลูกค้าเกิดความล่าช้า	18	12.59

หมายเหตุ : N= 143 และสามารถตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4.60 พบว่าด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 143 ราย พบปัญหาคุณภาพการให้บริการครบวงจรไม่ดีตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ มากที่สุด ร้อยละ 36.36 รองลงมา คือ ลูกค้าต้องรอรับบริการนานจนเกินไป และช่างใช้เวลาในการซ่อมรถจักรยานยนต์นานเกินไป เท่ากัน ร้อยละ 27.27 รถที่ลูกค้าซ่อมเสร็จแล้ว ขาดการตรวจเช็คที่ดี ร้อยละ 13.29 การชำระเงินของลูกค้าเกิดความล่าช้า ร้อยละ 12.59 พนักงานขาดความรวดเร็วในการต้อนรับลูกค้า ขาด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความรวดเร็วในการประเมินราคาให้กับลูกค้า และขาดความสะดวกในการเปลี่ยนหรือเคลมอะไหล่เท่ากัน ร้อยละ 6.99 ขาดความสะดวกในการชำระเงินของลูกค้า ร้อยละ 6.29 และพนักงานขาดความถูกต้องในการสื่อสารกับลูกค้า ร้อยละ 5.99

ตารางที่ 4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการเข้ารับบริการจากศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ ปัญหาใดที่ควรแก้ไขมากที่สุดตามลำดับ

ลำดับ	ปัญหาที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
1	ใช้เวลาในการซ่อมรถจักรยานยนต์นานเกินไป	8	16.32
2	พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไป	7	14.28
3	ที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอ	5	10.20

หมายเหตุ : N = 49

จากตารางที่ 4.61 พบว่าปัญหาที่พบในการเข้ารับบริการจากศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ ปัญหาใดที่ควรแก้ไขมากที่สุด จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 49 ราย ได้แก่ ลำดับที่ 1 เรื่องการใช้เวลาในการซ่อมรถจักรยานยนต์นานเกินไป ลำดับที่ 2 พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไป และลำดับที่ 3 ที่จอดรถของลูกค้าไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการเข้ารับบริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์

น่าจะควรเพิ่มนิตยสารบันเทิงให้ลูกค้าไว้อ่านระหว่างนั่งรอ (12 ราย)
แก้วน้ำควรเป็นแบบใช้แล้วทิ้ง (6 ราย)
ลูกค้าให้ความเห็นว่า ทุกสิ่งดีอยู่แล้ว ขอให้เป็นแบบนี้ต่อไป (4 ราย)
ควรเพิ่มช่างบริการให้มากกว่านี้ ช่างมีน้อยทำให้ต้องรอนาน (26 ราย)
ควรแบ่งหน้าที่ช่างบริการให้ชัดเจนมากกว่านี้เพราะบางครั้งลูกค้ารีบ (3 ราย)
ลูกค้าไม่ต้องการให้เด็กฝึกงานซ่อมรถโดยลำพัง (2 ราย)
ลูกค้าให้ความเห็นอีกว่าอะไหล่น่าจะถูกกว่านี้ (7 ราย)
ที่จอดรถก็ยังไม่เพียงพอและจอดรถค่อนข้างร้อน (11 ราย)
อยากให้ปรับปรุงที่พักลูกค้าให้มีอากาศถ่ายเท มีเก้าอี้นั่งสบายๆมากกว่านี้ (18 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved