

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด และประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	208	61.18
หญิง	132	38.82
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.18 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 38.82

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 – 30 ปี	78	22.94
31 – 40 ปี	168	49.41
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	94	27.65
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 31 – 40 ปี ร้อยละ 49.41 รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27.65 และ 21 – 30 ปี ร้อยละ 22.94 ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	103	30.29
สมรส	226	66.47
อื่นๆ	11	3.24
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

อื่นๆ ได้แก่ หม้าย (9 ราย), ไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ สมรส ร้อยละ 66.47 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 30.29 และ อื่นๆ ร้อยละ 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	32	9.41
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช.	54	15.88
ปวส.หรืออนุปริญญา	160	47.06
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	94	27.65
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 47.06รองลงมาคือ ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.65 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 15.88และ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 9.41ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	86	25.29
พนักงานบริษัทเอกชน	95	27.94
ธุรกิจส่วนตัว	69	20.29
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	46	13.53
เกษียณอายุ	37	10.88
อื่นๆ	7	2.07
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

อื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร (3 ราย), ครูสอนภาษา (2 ราย) และ ไม่ระบุ (2 ราย)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 27.94 รองลงมาคือ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 25.29 ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 20.29 พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 13.53 เกษียณอายุ ร้อยละ 10.88 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	45	13.24
15,001 – 25,000 บาท	97	28.53
25,001 – 35,000 บาท	129	37.94
35,000 บาทขึ้นไป	69	20.29
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 37.94 รองลงมาคือ 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 28.53 35,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20.29 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ร้อยละ 13.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน เช่น รถเก๋ง	203	59.70
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน เช่น รถตู้	33	9.71
รถบรรทุกส่วนบุคคล เช่น รถกระบะ 1 คัน	104	30.59
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน เช่น รถเก๋ง ร้อยละ 59.70 รองลงมาคือ รถบรรทุกส่วนบุคคล เช่น รถกระบะ 1 คัน ร้อยละ 30.59 และ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน เช่น รถตู้ ร้อยละ 9.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้เป็นประจำ

ยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้เป็นประจำ	จำนวน	ร้อยละ
โตโยต้า (Toyota)	104	30.59
ฮอนด้า (Honda)	95	27.94
มาสด้า (Mazda)	48	14.12
นิสสัน (Nissan)	29	8.53
อิซูซุ (Isuzu)	15	4.41
ฮุนได (Hyundai)	1	0.29
ฟอร์ด (Ford)	17	5.00
ซูซูกิ (Suzuki)	8	2.35
ออดี้ (Audi)	7	2.06
บีเอ็มดับเบิลยู (BMW)	9	2.65
เบนซ์ (Benz)	7	2.06
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ยี่ห้อรถยนต์ที่ใช้เป็นประจำของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ โตโยต้า (Toyota) ร้อยละ 30.59 รองลงมาคือ ฮอนด้า (Honda) ร้อยละ 27.94 มาสด้า (Mazda) ร้อยละ 14.12 นิสสัน (Nissan) ร้อยละ 8.53 ฟอर्ड (Ford) ร้อยละ 5.00 อิซูซุ (Isuzu) ร้อยละ 4.41 บีเอ็มดับเบิลยู (BMW) ร้อยละ 2.65 ซูซูกิ (Suzuki) ร้อยละ 2.35 ออดี้ (Audi) ร้อยละ 2.06 เบนซ์ (Benz) ร้อยละ 2.06 และ ฮุนได (Hyundai) ร้อยละ 0.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการรู้จักช่องทางรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

วิธีการรู้จักช่องทางรถยนต์ของบริษัทวี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
รู้จักด้วยตัวเอง	92	27.06
ครอบครัว/ญาติ แนะนำ	147	43.24
เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ	185	54.41
จากสื่อและการประชาสัมพันธ์	18	5.29
บริษัทประกันภัยแนะนำ	194	57.06
คู่มือ หรือตำราแนะนำ	10	2.94
อื่นๆ	8	2.35

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย

อื่นๆ ได้แก่ รู้จักกับเจ้าของรถยนต์ (5 ราย) ผู้รถยนต์ Car Vision แนะนำ (2 ราย) และ ไม่ระบุ (1 ราย)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า วิธีการรู้จักช่องทางรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ บริษัทประกันภัยแนะนำ ร้อยละ 57.06 รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 54.41 ครอบครัว/ญาติ แนะนำ ร้อยละ 43.24 รู้จักด้วยตัวเอง ร้อยละ 27.06 จากสื่อและการประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 5.29 คู่มือ หรือตำราแนะนำ ร้อยละ 2.94 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้ารับบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา

การเข้ารับบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัทวี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา	จำนวน	ร้อยละ
ซ่อมสีตัวถังรถยนต์	297	87.35
เปลี่ยนอะไหล่รถยนต์	266	78.24
ขัดสีรถยนต์	245	72.06

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การเข้ารับบริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ซ่อมสีตัวถังรถยนต์ ร้อยละ 87.35 รองลงมาคือ เปลี่ยนอะไหล่รถยนต์ ร้อยละ 78.24 และ ขัดสีรถยนต์ ร้อยละ 72.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ครั้งต่อปี)

จำนวนการใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัทวี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ครั้งต่อปี)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	38	11.18
1-2 ครั้ง	207	60.88
3-4 ครั้ง	80	23.53
มากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป	15	4.41
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า จำนวนการใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ครั้งต่อปี)ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 60.88 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 23.53 ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง ร้อยละ 11.18 และ ใช้บริการมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 4.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่  
 อยู่ช่อมรณนตของบรุษว. เอ็น. ออโต้ บอดี้ จักัด โดยเฉลี่ยในแตละครั้ง

ค่าใช้จ่ยในการใช้บรุษว. เอ็น. ออโต้ บอดี้ จักัด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	100	29.41
5,001 – 15,000 บาท	168	49.41
15,001 – 25,000 บาท	28	8.24
25,001 - 35,000 บาท	22	6.47
มากกว่า 35,000 บาท	22	6.47
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าใช้จ่ยในการใช้บรุษว. เอ็น. ออโต้ บอดี้ จักัด โดยเฉลี่ยในแตละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ คือ 5,001 – 15,000 บาท ร้อย  
 ละ 49.41 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 29.41 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 8.24 25,001 - 35,000 บาท และมากกว่า 35,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 6.47ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อ  
 การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ อยู่ช่อมรณนตของบรุษว. เอ็น. ออโต้ บอดี้ มากที่สุด

บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ อยู่ช่อมรณนตของบรุษว. เอ็น. ออโต้ บอดี้ มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน/ผู้ร่วมงาน	65	19.12
บุคคลในครอบครัว	67	19.71
แฟน/คู่สมรส	22	6.47
ตัวท่านเอง	57	16.76
พนักงานของอยู่ช่อมรณนต	23	6.76
บริษัทประกันภัย	96	28.24
อื่นๆ	10	2.94
<b>รวม</b>	<b>340</b>	<b>100.00</b>

อื่นๆ ได้แก่ ญาติ / พี่น้อง (7 ราย) และ ไม่ระบุ (3 ราย)



จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี มากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ บริษัท ประกันภัย ร้อยละ 28.24 รองลงมาคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 19.71 เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 19.12 ตัวทำนอง ร้อยละ 16.76 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ร้อยละ 6.76 แฟน/คู่สมรส ร้อยละ 6.47 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

สาเหตุในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ของ บริษัทวี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพและมาตรฐานของอะไหล่รถยนต์หรือสีที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์	190	55.88
ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน	213	62.65
มีการรับประกันด้านคุณภาพหลังการซ่อม	172	50.59
ราคาค่าซ่อมรถยนต์เหมาะสม และใกล้เคียงราคาประเมิน	29	8.53
ระบุค่าแรง อะไหล่ แต่ละประเภทอย่างชัดเจน	46	13.53
การเดินทางมาที่ร้านสะดวก	96	28.24
สถานที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่นเคาะดึง ทำพื้น ผสมสี ประกอบ ชัดเจน	18	5.29
มีสิ่งของสมนาคุณให้กับลูกค้า ตามเทศกาล	16	4.71
พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการซ่อมชัดเจน	62	18.24
ช่างมีความชำนาญ	46	13.53
พนักงานมีอริยาสัยดีน่าประทับใจ	21	6.18
พนักงานสามารถให้คำแนะนำในการแจ้งเคลมประกัน	25	7.35
พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย	12	3.53
ความรวดเร็วในการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ที่จำเป็นในการซ่อม	23	6.76
ทำการบันทึกประวัติการซ่อม อย่างละเอียดตรวจสอบได้	20	5.88
งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย	33	9.71
การตกแต่งร้านสวยงาม	11	3.24
ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน	22	6.47

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ต่อ)

สาเหตุในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของ บริษัทวี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
การรักษาความสะอาดภายในห้องรถยนต์	15	4.41
อื่นๆ	6	1.76

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 340 ราย

อื่นๆ ได้แก่ สามารถจัดหาอะไหล่ตามรุ่นของรถยนต์ที่ต้องการได้ (3 ราย) รู้จักกับเจ้าของผู้  
รถยนต์ (2ราย)และ ประเมินราคาค่าซ่อมได้อย่างแม่นยำ (1 ราย)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า สาเหตุในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ความมีชื่อเสียงที่ดีของร้าน ร้อยละ 62.65 รองลงมาคือ คุณภาพและมาตรฐานของอะไหล่รถยนต์หรือ สีที่ใช้ในการซ่อมรถยนต์ ร้อยละ 55.88 มีการรับประกันด้านคุณภาพหลังการซ่อม ร้อยละ 50.59 การเดินทางมาที่ร้านสะดวก ร้อยละ 28.24 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการซ่อมชัดเจน ร้อยละ 18.24 ระบุค่าแรง อะไหล่ แต่ละประเภทอย่างชัดเจน ร้อยละ 13.53 ช่างมีความชำนาญ ร้อยละ 13.53 งานเสร็จตรงตามกำหนดนัดหมาย ร้อยละ 9.71 ราคาค่าซ่อมรถยนต์เหมาะสม และใกล้เคียงราคาประเมิน ร้อยละ 8.53 พนักงานสามารถให้คำแนะนำในการแจ้งเคลมประกัน ร้อยละ 7.35 ความรวดเร็วในการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ที่จำเป็นในการซ่อม ร้อยละ 6.76 ป้ายชื่อร้านมองเห็นได้อย่างชัดเจน ร้อยละ 6.47 พนักงานมีอัธยาศัยดีน่าประทับใจ ร้อยละ 6.18 ทำการบันทึกประวัติการซ่อม อย่างละเอียด ตรวจสอบได้ ร้อยละ 5.88 สถานที่แบ่งเป็นหมวดหมู่ในการให้บริการ เช่น เคาะดึง ทำพื้น ผสมสี ประกอบ ชัดเจน ร้อยละ 5.29 มีสิ่งของสมนาคุณให้กับลูกค้า ตามเทศกาล ร้อยละ 4.71 การรักษาความสะอาดภายในห้องรถยนต์ ร้อยละ 4.41 พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 3.53 การตกแต่งร้านสวยงาม ร้อยละ 3.24 และอื่นๆ ร้อยละ 1.76ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 อุ้ช่อมรยยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	66 (19.41)	157 (46.18)	54 (15.88)	28 (8.24)	35 (10.29)	3.56 (มาก)	3
1.2 บริเวณอุ้ช่อมรยยนต์มีปลอดภัยสะอาดเรียบร้อย	58 (17.06)	152 (44.71)	51 (15.00)	37 (10.88)	42 (12.35)	3.43 (ปานกลาง)	5
1.3 พนักงานของอุ้ช่อมรยยนต์มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	67 (19.71)	154 (45.29)	49 (14.41)	37 (10.88)	33 (9.71)	3.54 (มาก)	4
1.4 เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางอุ้ช่อมรยยนต์และบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	65 (19.12)	166 (48.82)	56 (16.47)	33 (9.71)	20 (5.88)	3.66 (มาก)	2
1.5 อุ้ช่อมรยยนต์มีเอกสารรับรยยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	64 (18.82)	192 (56.47)	52 (15.29)	32 (9.41)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.61 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

โดยความคาดหวังต่ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจ ได้ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่อุ้ช่อมรยยนต์มีเอกสารรับรยยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.85) เอกสารและข้อมูล

แนะนำบริการของทางอุ่มรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.66) อุ่มรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และพนักงานของอุ่มรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.54)ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ บริเวณอุ่มรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.43)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงานของอุซอชมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	69 (20.29)	169 (49.71)	50 (14.71)	33 (9.71)	19 (5.59)	3.69 (มาก)	1
2.2 พนักงานของอุซอชมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	49 (14.41)	56 (16.47)	144 (42.35)	55 (16.18)	36 (10.59)	3.08 (ปานกลาง)	5
2.3 พนักงานของอุซอชมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	66 (19.41)	155 (45.59)	54 (15.88)	39 (11.47)	26 (7.65)	3.58 (มาก)	3
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ของอุซอชมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	76 (22.35)	155 (45.59)	53 (15.59)	29 (8.53)	27 (7.94)	3.66 (มาก)	2
2.5 พนักงานของอุซอชมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน	16 (4.71)	37 (10.88)	163 (47.94)	89 (26.18)	35 (10.29)	2.74 (ปานกลาง)	6
2.6 อุซอชมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก	66 (19.41)	159 (46.76)	46 (13.53)	40 (11.76)	29 (8.53)	3.57 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.39</b> (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

โดยความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.69) เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.66) พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.58) และอู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.08) และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 2.74)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง

ปัจจัยด้านการตอบสนอง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ผู้ช่วยรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ พ่นสี และ บริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว	75 (22.06)	157 (46.18)	46 (13.53)	26 (7.65)	36 (10.59)	3.61 (มาก)	3
3.2 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	68 (20.00)	178 (52.35)	53 (15.59)	25 (7.35)	16 (4.71)	3.76 (มาก)	2
3.3 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	37 (10.88)	64 (18.82)	165 (48.53)	51 (15.00)	23 (6.76)	3.12 (ปานกลาง)	4
3.4 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	12 (3.53)	38 (11.18)	212 (62.35)	45 (13.24)	33 (9.71)	2.86 (ปานกลาง)	5
3.5 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.)หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น	69 (20.29)	180 (52.94)	57 (16.76)	34 (10.00)	0 (0.00)	3.84 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.44 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนองอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

โดยความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.84) พนักงานของอู่

ช่อมรณนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) และอู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับ ปานกลาง ได้แก่พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.12) และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมเคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆแก่ลูกค้า	73 (21.47)	163 (47.94)	59 (17.35)	32 (9.41)	13 (3.82)	3.74 (มาก)	2
4.2 อู่ซ่อมรถยนต์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี	62 (18.24)	182 (53.53)	51 (15.00)	45 (13.24)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	1
4.3 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าการสั่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น	75 (22.06)	149 (43.82)	49 (14.41)	31 (9.12)	36 (10.59)	3.58 (มาก)	3
4.4 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า	60 (17.65)	166 (48.82)	41 (12.06)	37 (10.88)	36 (10.59)	3.52 (มาก)	4
4.5 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆของอู่ซ่อมรถยนต์	46 (13.53)	51 (15.00)	192 (56.47)	36 (10.59)	15 (4.41)	3.23 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

โดยความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ผู้ช่วยมักรยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี (ค่าเฉลี่ย 3.77)พนักงานของอู่ซ่อมมักรยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)พนักงานของอู่ซ่อมมักรยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) และพนักงานของอู่ซ่อมมักรยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบมักรยนต์ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.52)ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ พนักงานของอู่ซ่อมมักรยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอู่ซ่อมมักรยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.23)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานของอุช่อมรถยนต์สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	69 (20.29)	143 (42.06)	56 (16.47)	40 (11.76)	32 (9.41)	3.52 (มาก)	3
5.2 อุช่อมรถยนต์มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	29 (8.53)	48 (14.12)	183 (53.82)	53 (15.59)	27 (7.94)	3.00 (ปานกลาง)	4
5.3 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	69 (20.29)	187 (55.00)	53 (15.59)	31 (9.12)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	1
5.4 พนักงานของอุช่อมรถยนต์สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	70 (20.59)	166 (48.82)	57 (16.76)	32 (9.41)	15 (4.41)	3.72 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.53 (มาก)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานของอุช่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และพนักงานของอุช่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

สำหรับความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและความ เป็นมิตรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ อยู่ช่อมรณนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการ ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.61	มาก	1
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	3.39	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	3.44	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.57	มาก	2
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	3.53	มาก	3

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการ ให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านการ เข้าถึงจิตใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 อุ้ช่อมรถยนต์ มี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ทันสมัยในการให้บริการ	15 (4.41)	29 (8.53)	205 (60.29)	52 (15.29)	39 (11.47)	2.79 (ปานกลาง)	5
1.2 บริเวณอุ้ช่อมรถยนต์ มี ปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	28 (8.24)	59 (17.35)	166 (48.82)	53 (15.59)	34 (10.00)	2.98 (ปานกลาง)	4
1.3 พนักงานของอุ้ช่อม รถยนต์มีการแต่งกายที่ สุภาพและเรียบร้อย	38 (11.18)	47 (13.82)	203 (59.71)	34 (10.00)	18 (5.29)	3.16 (ปานกลาง)	3
1.4 เอกสารและข้อมูล แนะนำบริการของทางอุ้ ช่อมรถยนต์และบริการ ต่างๆมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	65 (19.12)	171 (50.29)	56 (16.47)	38 (11.18)	10 (2.94)	3.71 (มาก)	2
1.5 อุ้ช่อมรถยนต์มีเอกสาร รับรถยนต์ที่มี รายละเอียดชัดเจนและ เชื่อถือได้	114 (33.53)	188 (55.29)	38 (11.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.22 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.37 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37)

โดยการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ อยู่ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรองรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) และเอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางอยู่ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71)

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.16) บริเวณอยู่ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.98) และอยู่ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.79)ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงานของอุซ่มรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	127 (37.35)	186 (54.71)	27 (7.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29  (มาก)	1
2.2 พนักงานของอุซ่มรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	63 (18.53)	197 (57.94)	42 (12.35)	38 (11.18)	0 (0.00)	3.84  (มาก)	2
2.3 พนักงานของอุซ่มรถยนต์ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	80 (23.53)	144 (42.35)	58 (17.06)	25 (7.35)	33 (9.71)	3.63  (มาก)	4
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ของอุซ่มรถยนต์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	72 (21.18)	135 (39.71)	49 (14.41)	41 (12.06)	43 (12.65)	3.45  (ปานกลาง)	5
2.5 พนักงานของอุซ่มรถยนต์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน	13 (3.82)	12 (3.53)	66 (19.41)	214 (62.94)	35 (10.29)	2.28  (น้อย)	6
2.6 อุซ่มรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก	61 (17.94)	175 (51.47)	60 (17.65)	32 (9.41)	12 (3.53)	3.71  (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.53</b>  <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ใน ระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

โดยการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29)พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความ ซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)อู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการ บำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.45)

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับน้อย คือพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำ ให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน (ค่าเฉลี่ย 2.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการตอบสนอง

ปัจจัยด้านการตอบสนอง	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1 ผู้ช่วยรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะพ่นสีและ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	57 (16.76)	150 (44.12)	58 (17.06)	40 (11.76)	35 (10.29)	3.45 (ปานกลาง)	3
3.2 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	54 (15.88)	184 (54.12)	51 (15.00)	31 (9.12)	20 (5.88)	3.65 (มาก)	2
3.3 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	32 (9.41)	42 (12.35)	178 (52.35)	46 (13.53)	42 (12.35)	2.93 (ปานกลาง)	4
3.4 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	21 (6.18)	34 (10.00)	169 (49.71)	81 (23.82)	35 (10.29)	2.78 (ปานกลาง)	5
3.5 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.)หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น	129 (37.94)	181 (53.24)	30 (8.82)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42)

โดยการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.65)

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.45) พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.93) และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 2.78)ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1 พนักงานของอุซ่มรถยนต์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมเคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆแก่ลูกค้า	259 (76.18)	46 (13.53)	25 (7.35)	3 (0.88)	7 (2.06)	4.61 (มากที่สุด)	1
4.2 อุซ่มรถยนต์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี	238 (70.00)	61 (17.94)	17 (5.00)	18 (5.29)	6 (1.76)	4.49 (มาก)	2
4.3 พนักงานของอุซ่มรถยนต์ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าการส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น	83 (24.41)	150 (44.12)	49 (14.41)	28 (8.24)	30 (8.82)	3.67 (มาก)	3
4.4 พนักงานของอุซ่มรถยนต์มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า	65 (19.12)	150 (44.12)	49 (14.41)	42 (12.35)	34 (10.00)	3.50 (มาก)	4
4.5 พนักงานของอุซ่มรถยนต์แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆของอุซ่มรถยนต์	38 (11.18)	55 (16.18)	190 (55.88)	41 (12.06)	16 (4.71)	3.17 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.89</b> (มาก)	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

โดยการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด คือพนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61)

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ อยู่ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.49)พนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50)ตามลำดับ

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือพนักงานของอยู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอยู่ซ่อมรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.17)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	71 (20.88)	151 (44.41)	49 (14.41)	38 (11.18)	31 (9.12)	3.57 (มาก)	3
5.2 อู่ซ่อมรถยนต์มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	20 (5.88)	34 (10.00)	201 (59.12)	42 (12.35)	43 (12.65)	2.84 (ปานกลาง)	4
5.3 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	114 (33.53)	194 (57.06)	32 (9.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24 (มาก)	1
5.4 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	69 (20.29)	154 (45.29)	54 (15.88)	43 (12.65)	20 (5.88)	3.61 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57 (มาก)	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57)

โดยการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความมีธรรมาภิบาล หรือความสุภาพและความเป็นมิตรที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

สำหรับการรับรู้ต่อปัจจัยย่อยด้านความมีอัธยาศัยไมตรี หรือความสุภาพและความเป็นมิตรที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง คือ อยู่ชมรมรถยนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.37	ปานกลาง	5
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	3.53	มาก	3
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	3.42	ปานกลาง	4
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.89	มาก	1
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	3.57	มาก	2

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.61	มาก	3.37	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	3.39	ปานกลาง	3.53	มาก
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	3.44	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	3.57	มาก	3.89	มาก
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	3.53	มาก	3.57	มาก

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ส่วนระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ปัจจัยด้านการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.42) และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
อู่ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ล้าสมัยเช่น อุปกรณ์พ่นสี เป็นต้น	11	3.2
บริเวณอู่ซ่อมรถยนต์ ไม่ปลอดภัย คู่มือเรียบริ้อย	21	6.2
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์แต่งกาย ไม่สุภาพและไม่เรียบริ้อย	23	6.8
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ไม่มีความรับผิดชอบงานตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	10	2.9
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ดำเนินการซ่อมรถยนต์แล้วเกิดความผิดพลาด	5	1.5
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	63	18.5
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ไม่มีความพร้อมในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	18	5.3
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความล่าช้า	52	15.3
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ขาดความรู้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมเคาะ พ่นสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า	8	2.4
อู่ซ่อมรถยนต์ขาดระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการซ่อมเคาะ พ่นสี และ บริการต่างๆ	14	4.1
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ไม่สนใจและไม่เอาใจใส่ลูกค้า	17	5.0
เวลาที่อู่ซ่อมรถยนต์ เปิดให้บริการไม่เหมาะสมหรือไม่สะดวกสำหรับลูกค้า	10	2.9
อื่นๆ	3	0.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 340 ราย

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานประเมินค่าซ่อมรถยนต์สูงเกินไป (1 ราย) ขาดการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (1 ราย) และไม่ระบุเหตุผล (1 ราย)



จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 18.5) รองลงมาคือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความล่าช้า (ร้อยละ 15.3) และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แต่งกายไม่สุภาพและไม่เรียบร้อย (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ตามองค์ประกอบคุณภาพการบริการ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถสรุปข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งสิ้น 340 ราย ได้ดังต่อไปนี้

- ควรจัดการรถยนต์ไว้ให้บริการระหว่างรอการซ่อม (5 ราย)
- ควรมีสิทธิพิเศษให้กับลูกค้าประจำบ้าง เช่น บริการซ่อมด่วน หรือ ลัดคิวให้ เป็นต้น (4 ราย)
- ควรจัดพนักงานต้อนรับลูกค้าให้มีจำนวนเพียงพอ (3 ราย)
- ควรจัดหา/อบรมพนักงานให้มีความรู้เรื่องรถ เรื่องอะไหล่ และมีความเป็นมืออาชีพไว้ประจำร้านเสมอ (2 ราย)
- ควรมีการให้รายละเอียดของอะไหล่แต่ละประเภทอย่างชัดเจน รวมถึงอะไหล่ตัวเทียบด้วย (2 ราย)
- ห้องรับรองลูกค้าควรมีมุมพักผ่อนในห้องปรับอากาศ และจัดที่นั่งให้เพียงพอ (2 ราย)
- กรณีที่ลูกค้าต้องทิ้งรถเอาไว้ที่ร้าน แล้วไม่มีรถใช้ ควรจัดการรับส่งไว้ให้บริการ (1 ราย)
- ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำ (1 ราย)
- ควรติดตามผลหลังการซ่อมรถให้แก่ลูกค้า (1 ราย)
- ควรมีนโยบายเปลี่ยน-คืนอะไหล่ หากลูกค้าไม่พอใจในเวลาที่กำหนด (1 ราย)

ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้าโดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในด้าน ลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และด้านการ เข้าถึงจิตใจของลูกค้า

**ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ**

**ตารางที่ 4.29** การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ความคาดหวัง - การรับรู้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล	
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน				
1.1	ผู้ซ่อมรถยนต์มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.562	2.791	0.771	1.509	9.415***	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.2	บริเวณผู้ซ่อมรถยนต์ปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	3.432	2.982	0.450	1.644	5.047***	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.3	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	3.544	3.156	0.388	1.476	4.849***	0.000	ไม่พึงพอใจ
1.4	เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์และบริการต่าง ๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.656	3.715	-0.059	1.460	-0.743	0.229	พึงพอใจ
1.5	ผู้ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	3.847	4.224	-0.376	1.050	-6.611***	0.000	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม		3.608	3.374	0.235	1.496	6.470***	0.000	ไม่พึงพอใจ

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจัยด้านลักษณะทาง

กายภาพพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบันด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมไม่พึงพอใจต่อบุคคลด้านลักษณะทางกายภาพในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้คือ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบุคคลด้านลักษณะทางกายภาพ ดังกล่าว ด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังในปัจจุบันด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้านผู้ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้านี้มีความประทับใจต่อบุคคลด้านลักษณะทางกายภาพที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และยังพบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบันด้านลักษณะทางกายภาพ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้านผู้ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการบริเวณผู้ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย และพนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้านี้มีความไม่พึงพอใจต่อบุคคลด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.30 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ความคาดหวัง - การรับรู้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
2.1 พนักงานของอุ้มอ้อมรถยนต์มีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	3.694	4.294	-0.600	1.248	-8.868***	0.000	ประทับใจ
2.2 พนักงานของอุ้มอ้อมรถยนต์แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	3.079	3.838	-0.759	1.393	-10.041***	0.000	ประทับใจ
2.3 พนักงานของอุ้มอ้อมรถยนต์ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	3.576	3.626	-0.050	1.681	-0.548	0.292	พึงพอใจ
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ของอุ้มอ้อมรถยนต์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	3.659	3.447	0.212	1.740	2.244*	0.013	ไม่พึงพอใจ
2.5 พนักงานของอุ้มอ้อมรถยนต์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน	2.735	2.276	0.459	1.256	6.738***	0.000	ไม่พึงพอใจ
2.6 อุ้มอ้อมรถยนต์ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก	3.568	3.709	-0.141	1.528	-1.704*	0.045	ประทับใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.385</b>	<b>3.532</b>	<b>-0.147</b>	<b>1.548</b>	<b>-3.931***</b>	<b>0.000</b>	<b>ประทับใจ</b>

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของ  
คุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบันด้านความ  
น่าเชื่อถือพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับการรับรู้สูงกว่าระดับความคาดหวังในปัจจุบันด้าน  
ความน่าเชื่อถือ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความ  
ประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด  
จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยย่อย  
ดังต่อไปนี้คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด  
จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ดังกล่าว  
ด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังใน  
ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน  
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า และ  
พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า จึง  
สามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วย  
ความเชื่อมั่น 99.9% และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังใน  
ปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน  
อู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก จึงสามารถ  
แปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความ  
เชื่อมั่น 95.0%

และยังพบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูง  
กว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ  
ปัจจัยย่อยในด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อม  
รถยนต์เป็นเวลานานจึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ  
ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9% และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่า  
ระดับการรับรู้ในปัจจุบันด้านความน่าเชื่อถือ ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัย  
ย่อยในด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการ  
เสมอ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความน่าเชื่อถือ ที่ได้กล่าว  
ข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

## ปัจจัยด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4.31 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง

ความคาดหวัง - การรับรู้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของคู่		t	P-Value	แปลผล	
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน				
3.1	ผู้ซ่อมรถยนต์มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว	3.615	3.453	0.162	1.757	1.698*	0.045	ไม่พึงพอใจ
3.2	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์มีความพร้อมในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	3.756	3.650	0.106	1.429	1.366	0.086	พึงพอใจ
3.3	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	3.121	2.929	0.191	1.484	2.375**	0.009	ไม่พึงพอใจ
3.4	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้า ต้องการ	2.856	2.779	0.076	1.246	1.132	0.129	พึงพอใจ
3.5	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.)หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น	3.835	4.291	-0.456	1.098	-7.659***	0.000	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม		3.436	3.421	0.016	1.439	0.455	0.325	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจัยด้านการตอบสนองพบว่า ไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจต่อ

ปัจจัยด้านการตอบสนอง ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัด เชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการจึงสามารถแปลผลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ดังกล่าว ด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังในปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้านพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนองที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และยังพบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.0% และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็วจึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการตอบสนอง ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ตารางที่ 4.32 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ความคาดหวัง - การรับรู้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของกลุ่ม		t	P-Value	แปลผล
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
4.1 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมเคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆแก่ลูกค้า	3.738	4.609	-0.871	1.246	-12.883***	0.000	ประทับใจ
4.2 อู่ซ่อมรถยนต์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี	3.768	4.491	-0.724	1.260	-10.590***	0.000	ประทับใจ
4.3 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าการสั่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น	3.576	3.671	-0.094	1.749	-0.992	0.161	พึงพอใจ
4.4 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า	3.521	3.500	0.021	1.685	0.225	0.411	พึงพอใจ
4.5 พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆของอู่ซ่อมรถยนต์	3.226	3.171	0.056	1.335	0.772	0.220	พึงพอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.566</b>	<b>3.888</b>	<b>-0.322</b>	<b>1.521</b>	<b>-8.737***</b>	<b>0.000</b>	<b>ประทับใจ</b>

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$



การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของ  
คุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่น  
ไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับการรับรู้สูงกว่าระดับความคาดหวังในปัจจัยด้าน  
ความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมี  
ความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้  
บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่าไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่า  
ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในปัจจัยย่อย  
ดังต่อไปนี้คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการ  
ดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้นพนักงานของอู่  
ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า และพนักงานของอู่ซ่อม  
รถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอู่  
ซ่อมรถยนต์ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านความ  
เชื่อมั่นไว้วางใจ ดังกล่าว ด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังใน  
ปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ต่อไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยใน  
ด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี  
และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า และอู่ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟัน  
สี จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ได้กล่าว  
ข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ตารางที่ 4.33 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ความคาดหวัง - การรับรู้	ความคาดหวัง	การรับรู้	ผลต่างของผู้		t	P-Value	แปลผล
			ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน			
5.1 พนักงานของอุช่อมรถยนต์สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.521	3.568	-0.047	1.691	-0.513	0.304	พึงพอใจ
5.2 อุช่อมรถยนต์มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	2.997	2.841	0.156	1.362	2.111 <sup>*</sup>	0.018	ไม่พึงพอใจ
5.3 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	3.865	4.241	-0.376	1.024	-6.776 <sup>***</sup>	0.000	ประทับใจ
5.4 พนักงานของอุช่อมรถยนต์สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	3.718	3.615	0.103	1.530	1.241	0.108	พึงพอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.525</b>	<b>3.566</b>	<b>-0.041</b>	<b>1.437</b>	<b>-1.057</b>	<b>0.145</b>	<b>พึงพอใจ</b>

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใน

ปัจจัยย่อยดังต่อไปนี้คือ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ดังกล่าวด้วยความเชื่อมั่น 95%

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ สูงกว่าระดับความคาดหวังในปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความประทับใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 99.9%

และยังพบว่าเมื่อเหตุผลเพียงพอที่จะระบุว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ ปัจจัยย่อยในด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น จึงสามารถแปลผลได้ว่า ลูกค้ามีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95.0%

**ตารางที่ 4.34** แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย(ความคาดหวัง – การรับรู้)และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	ผลต่างของค่าเฉลี่ย (ความคาดหวัง – การรับรู้)	t	แปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.235	6.470 <sup>***</sup>	ไม่พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	-0.147	-3.931 <sup>***</sup>	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	0.016	0.455	พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	-0.322	-8.737 <sup>***</sup>	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	-0.041	-1.057	พึงพอใจ
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>-0.053</b>	<b>-3.161<sup>***</sup></b>	<b>ประทับใจ</b>

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่โดยรวมมีความประทับใจ และ

สามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่น  
ไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึง  
จิตใจของลูกค้า และปัจจัยด้านการตอบสนอง และผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความพึงพอใจต่อปัจจัย  
ด้านลักษณะทางกายภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด และประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

6.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.35 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
1.1	อู่ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0.800 (1.608)	4.975*** (ไม่พึงพอใจ)	0.732 (1.518)	6.250*** (ไม่พึงพอใจ)	0.819 (1.357)	5.126*** (ไม่พึงพอใจ)
1.2	บริเวณอู่ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	0.500 (1.834)	2.726** (ไม่พึงพอใจ)	0.476 (1.601)	3.856*** (ไม่พึงพอใจ)	0.319 (1.471)	1.843* (ไม่พึงพอใจ)
1.3	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย	0.250 (1.617)	1.546 (พึงพอใจ)	0.423 (1.478)	3.705*** (ไม่พึงพอใจ)	0.500 (1.256)	3.378*** (ไม่พึงพอใจ)
1.4	เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางอู่ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	-0.130 (1.482)	-0.877 (พึงพอใจ)	-0.077 (1.448)	-0.693 (พึงพอใจ)	0.083 (1.470)	0.481 (พึงพอใจ)

ตารางที่ 4.35 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด(ต่อ)

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
1.5	ผู้ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	-0.450 (1.048)	-4.294*** (ประทับใจ)	-0.423 (1.024)	-5.351*** (ประทับใจ)	-0.167 (1.101)	-1.285 (พึงพอใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.194 (1.597)	2.717** (ไม่พึงพอใจ)	0.226 (1.485)	4.416*** (ไม่พึงพอใจ)	0.311 (1.373)	4.298*** (ไม่พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ไม่พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 5,000 บาท ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ประทับใจ ในปัจจัยย่อยด้าน ผู้ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกัน ในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์และบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และ ปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้า ไม่พึง

พอใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ อุโมงค์มรณต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและ บริเวณอุโมงค์มรณต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.36 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
2.1	พนักงานของศูนย์ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	-0.500 (1.235)	-4.049*** (ประทับใจ)	-0.649 (1.244)	-6.762*** (ประทับใจ)	-0.625 (1.283)	-4.133*** (ประทับใจ)
2.2	พนักงานของศูนย์ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	-0.830 (1.477)	-5.618*** (ประทับใจ)	-0.690 (1.384)	-6.466*** (ประทับใจ)	-0.819 (1.304)	-5.334*** (ประทับใจ)
2.3	พนักงานของศูนย์ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	-0.140 (1.608)	-0.871 (พึงพอใจ)	-0.048 (1.743)	-0.354 (พึงพอใจ)	0.069 (1.647)	0.358 (พึงพอใจ)
2.4	เครื่องมือและอุปกรณ์ของศูนย์ซ่อมรถยนต์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	0.160 (2.009)	0.797 (พึงพอใจ)	0.101 (1.694)	0.774 (พึงพอใจ)	0.542 (1.394)	3.298*** (ไม่พึงพอใจ)
2.5	พนักงานของศูนย์ซ่อมรถยนต์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน	0.460 (1.218)	3.777*** (ไม่พึงพอใจ)	0.446 (1.289)	4.489*** (ไม่พึงพอใจ)	0.486 (1.245)	3.314*** (ไม่พึงพอใจ)
2.6	ศูนย์ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก	-0.150 (1.395)	-1.075 (พึงพอใจ)	0.000 (1.642)	0.000 (พึงพอใจ)	-0.458 (1.394)	-2.791** (ประทับใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		-0.167 (1.565)	-2.608** (ประทับใจ)	-0.140 (1.563)	-2.842** (ประทับใจ)	-0.134 (1.475)	-1.891* (ประทับใจ)

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$



การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ประทับใจต่อบริษัทมากที่สุด ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ของผู้ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน ผู้ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ประทับใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า และ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ส่วนปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด และ ปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4.37 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
3.1	ผู้ชมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ พันสีและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.130 (1.773)	0.733 (พึงพอใจ)	0.208 (1.821)	1.483 (พึงพอใจ)	0.097 (1.594)	0.518 (พึงพอใจ)
3.2	พนักงานของผู้ชมรถยนต์มีความพร้อมในการให้คำแนะนำให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.190 (1.323)	1.436 (พึงพอใจ)	0.101 (1.467)	0.894 (พึงพอใจ)	0.000 (1.492)	0.000 (พึงพอใจ)
3.3	พนักงานของผู้ชมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	0.040 (1.497)	0.267 (พึงพอใจ)	0.155 (1.500)	1.337 (พึงพอใจ)	0.486 (1.404)	2.938** (ไม่พึงพอใจ)
3.4	พนักงานของผู้ชมรถยนต์สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.150 (1.313)	1.142 (พึงพอใจ)	-0.060 (1.246)	-0.619 (พึงพอใจ)	0.292 (1.119)	2.212** (ไม่พึงพอใจ)
3.5	พนักงานของผู้ชมรถยนต์สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น	-0.430 (1.112)	-3.865 (ประทับใจ)	-0.476 (1.083)	-5.699 (ประทับใจ)	-0.444 (1.124)	-3.354*** (ประทับใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.016 (1.434)	0.250 (พึงพอใจ)	-0.014 (1.463)	-0.283 (พึงพอใจ)	0.086 (1.389)	1.177 (พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ชมรถยนต์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในปัจจัยด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง พบว่า ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัย

ยอดเยี่ยม พนักงานของอุช่อมรถยนต์ ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และพนักงานของอุช่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุช่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของอุช่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้า นอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น และ ปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ อุช่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และพนักงานของอุช่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ตารางที่ 4.38 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ชมรถยนต์ของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
4.1	พนักงานของศูนย์ชมรถยนต์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆแก่ลูกค้า	-1.020 (1.063)	-9.591*** (ประทับใจ)	-0.827 (1.322)	-8.110*** (ประทับใจ)	-0.764 (1.295)	-5.007*** (ประทับใจ)
4.2	ศูนย์ชมรถยนต์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี	-0.810 (1.116)	-7.255*** (ประทับใจ)	-0.696 (1.321)	-6.832*** (ประทับใจ)	-0.667 (1.311)	-4.315*** (ประทับใจ)
4.3	พนักงานของศูนย์ชมรถยนต์ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การสั่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น	-0.070 (1.887)	-0.371 (พึงพอใจ)	-0.137 (1.645)	-1.079 (พึงพอใจ)	-0.028 (1.807)	-0.130 (พึงพอใจ)
4.4	พนักงานของศูนย์ชมรถยนต์มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า	-0.010 (1.630)	-0.061 (พึงพอใจ)	0.006 (1.654)	0.047 (พึงพอใจ)	0.097 (1.847)	0.447 (พึงพอใจ)
4.5	พนักงานของศูนย์ชมรถยนต์แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆของศูนย์ชมรถยนต์	0.170 (1.393)	1.220 (พึงพอใจ)	0.048 (1.289)	0.479 (พึงพอใจ)	-0.083 (1.361)	-0.520 (พึงพอใจ)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		-0.348 (1.522)	-5.114*** (ประทับใจ)	-0.321 (1.498)	-6.218*** (ประทับใจ)	-0.289 (1.576)	-3.477*** (ประทับใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในการใช้บริการที่ผู้ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า และผู้ซ่อมรถยนต์ ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ ปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การส่งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า และ พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์ แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของผู้ซ่อมรถยนต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ตารางที่ 4.39 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้าจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		5,001 – 15,000 บาท (n = 168)		มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป (n = 72)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
5.1	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.020 (1.746)	0.115 (พึงพอใจ)	0.030 (1.690)	0.228 (พึงพอใจ)	-0.319 (1.608)	-1.685 (ประทับใจ)
5.2	อู่ซ่อมรถยนต์มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	0.220 (1.299)	1.693* (ไม่พึงพอใจ)	0.167 (1.391)	1.553 (พึงพอใจ)	0.042 (1.388)	0.255 (พึงพอใจ)
5.3	กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องความไม่พอใจได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	-0.330 (1.101)	-2.996** (ประทับใจ)	-0.440 (0.946)	-6.036*** (ประทับใจ)	-0.292 (1.093)	-2.264* (ประทับใจ)
5.4	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	0.300 (1.474)	2.036* (ไม่พึงพอใจ)	0.012 (1.597)	0.097 (พึงพอใจ)	0.042 (1.438)	0.246 (พึงพอใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.053 (1.440)	0.729 (พึงพอใจ)	-0.058 (1.450)	-1.038 (พึงพอใจ)	-0.132 (1.398)	-1.602 (พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \*  $p < 0.05$  , \*\*  $p < 0.01$  และ \*\*\*  $p < 0.001$

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ พึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ในขณะที่ ลูกค้า

ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุ่มมรณต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท ประทับใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุ่มมรณต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 5,000 บาท ฟังพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อุ่มมรณต์ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น และ พนักงานของอุ่มมรณต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ ลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุ่มมรณต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาท ไม่ฟังพอใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกช่วงค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 4.40 แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย(ความคาดหวัง – การรับรู้)และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ								
	ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)			ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)			ต่ำกว่า 5,000 บาท (n = 100)		
	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.194	2.717**	ไม่พึงพอใจ	0.226	4.416***	ไม่พึงพอใจ	0.311	4.298***	ไม่พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	-0.167	-2.608**	ประทับใจ	-0.140	-2.842**	ประทับใจ	-0.134	-1.891*	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	0.016	0.250	พึงพอใจ	-0.014	-0.283	พึงพอใจ	0.086	1.177	พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	-0.348	-5.114***	ประทับใจ	-0.321	-6.218***	ประทับใจ	-0.289	-3.477***	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	0.053	0.729	พึงพอใจ	-0.058	-1.038	พึงพอใจ	-0.132	-1.602	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	-0.059	-1.937**	ประทับใจ	-0.065	-2.786**	ประทับใจ	-0.032	-0.920	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001



จากตารางที่ 4.40 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีความประทับใจ ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาท มีความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความประทับใจต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และ มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด 5,000– 15,000 บาทมีความประทับใจต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และ มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อยู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด มากกว่า 15,000 บาทมีความประทับใจต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และ มีความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

6.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ ของลูกค้า โดย  
ใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วิ. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่  
จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.41 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านลักษณะทาง  
กายภาพจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ความคาดหวัง - การรับรู้		ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล					
		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน (n = 203)		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล เกิน 7 คน (n = 33)		รถบรรทุกส่วนบุคคล (n = 104)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
1.1	ผู้ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	0.882 (1.511)	8.315*** (ไม่พึงพอใจ)	0.606 (1.456)	2.390* (ไม่พึงพอใจ)	0.606 (1.516)	4.074*** (ไม่พึงพอใจ)
1.2	บริเวณผู้ซ่อมรถยนต์ มี ปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย	0.512 (1.627)	4.486*** (ไม่พึงพอใจ)	0.091 (2.052)	0.255 (พึงพอใจ)	0.442 (1.532)	2.945** (ไม่พึงพอใจ)
1.3	พนักงานของผู้ซ่อมรถยนต์มี การแต่งกายที่สุภาพและ เรียบร้อย	0.261 (1.498)	2.484** (ไม่พึงพอใจ)	0.848 (1.417)	3.440*** (ไม่พึงพอใจ)	0.490 (1.428)	3.502*** (ไม่พึงพอใจ)
1.4	เอกสารและข้อมูลแนะนำ บริการของทางผู้ซ่อมรถยนต์ และบริการต่างๆมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	-0.054 (1.483)	-0.521 (พึงพอใจ)	-0.455 (1.563)	-1.671* (พึงพอใจ)	0.058 (1.371)	0.429 (พึงพอใจ)
1.5	ผู้ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับ รถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจน และเชื่อถือได้	-0.488 (1.050)	-6.617*** (ประทับใจ)	-0.394 (1.088)	-2.080 (ประทับใจ)	-0.154 (1.012)	-1.550 (พึงพอใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.223 (1.519)	4.670*** (ไม่พึงพอใจ)	0.139 (1.615)	1.109 (พึงพอใจ)	0.288 (1.409)	4.668*** (ไม่พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบ  
ลูกค้า จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความไม่พึงพอใจ  
ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี  
จำกัด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัย  
ด้านลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ลูกค้าที่ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล  
มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน บริเวณอู่ซ่อมรถยนต์ มีปลอดภัยสะอาด เรียบร้อย ในขณะที่  
ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความไม่พึงพอใจ  
ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มี  
ความประทับใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อู่ซ่อมรถยนต์มีเอกสารรับรถยนต์ที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือ  
ได้ ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกัน  
ในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ เอกสารและข้อมูลแนะนำบริการของทางอู่ซ่อมรถยนต์และ  
บริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายและ ปัจจัยย่อยในด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ลูกค้า มีความไม่  
พึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ อู่ซ่อมรถยนต์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่  
ทันสมัยในการให้บริการ และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีการแต่งกายที่สุภาพและเรียบร้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 4.42 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ความคาดหวัง - การรับรู้		ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล					
		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน (n = 203)		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล เกิน 7 คน (n = 33)		รถบรรทุกส่วนบุคคล (n = 104)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
2.1	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	-0.695 (1.307)	-7.572*** (ประทับใจ)	-0.303 (1.287)	-1.353 (พึงพอใจ)	-0.510 (1.097)	-4.737*** (ประทับใจ)
2.2	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	-0.773 (1.385)	-7.955*** (ประทับใจ)	-0.788 (1.728)	-2.620** (ประทับใจ)	-0.721 (1.303)	-5.644*** (ประทับใจ)
2.3	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	-0.138 (1.695)	-1.160 (พึงพอใจ)	0.212 (1.673)	0.729 (พึงพอใจ)	0.038 (1.660)	0.236 (พึงพอใจ)
2.4	เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	0.177 (1.807)	1.398 (พึงพอใจ)	0.515 (1.564)	1.893** (ไม่พึงพอใจ)	0.183 (1.665)	1.119 (พึงพอใจ)
2.5	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน	0.394 (1.195)	4.699*** (ไม่พึงพอใจ)	0.697 (1.104)	3.628*** (ไม่พึงพอใจ)	0.510 (1.407)	3.693*** (ไม่พึงพอใจ)
2.6	อู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก	-0.030 (1.525)	-0.276 (พึงพอใจ)	-0.303 (1.610)	-1.081 (พึงพอใจ)	-0.308 (1.501)	-2.090 <sup>†</sup> (ประทับใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		-0.177 (1.558)	-3.973*** (ประทับใจ)	0.005 (1.579)	0.045 (พึงพอใจ)	-0.135 (1.507)	-2.232 <sup>†</sup> (ประทับใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ของอู่ซ่อมรถยนต์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน ไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ ซ่อมรถยนต์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ไม่ต้องกลับมาแก้ไขหรือซ่อมซ้ำอีก ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ ดำเนินการซ่อมรถยนต์ของท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด และ ปัจจัยย่อยในด้านความน่าเชื่อถือ ที่ลูกค้า ไม่พึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องจอดซ่อมรถยนต์เป็นเวลานาน

ปัจจัยด้านการตอบสนอง

ตารางที่ 4.43 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ความคาดหวัง - การรับรู้		ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ					
		รถยนต์ส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน (n = 203)		รถยนต์ส่วนบุคคล เกิน 7 คน (n = 33)		รถบรรทุกส่วนบุคคล (n = 104)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
3.1	ผู้ซ่อมรถยนต์ มีระบบการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสีและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว	0.207 (1.731)	1.703 <sup>*</sup> (ไม่พึงพอใจ)	0.455 (1.752)	1.491 (พึงพอใจ)	-0.019 (1.806)	-0.109 (พึงพอใจ)
3.2	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า	0.015 (1.494)	0.141 (พึงพอใจ)	0.152 (1.326)	0.657 (พึงพอใจ)	0.269 (1.324)	2.074 <sup>*</sup> (ไม่พึงพอใจ)
3.3	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว	0.296 (1.463)	2.879 <sup>**</sup> (ไม่พึงพอใจ)	-0.152 (1.523)	-0.571 (พึงพอใจ)	0.096 (1.504)	0.652 (พึงพอใจ)
3.4	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	0.039 (1.246)	0.451 (พึงพอใจ)	0.273 (1.281)	1.223 (พึงพอใจ)	0.087 (1.239)	0.712 (พึงพอใจ)
3.5	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอกเวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น	-0.473 (1.109)	-6.074 <sup>***</sup> (ประทับใจ)	-0.545 (1.034)	-3.032 <sup>***</sup> (ประทับใจ)	-0.394 (1.101)	-3.652 <sup>***</sup> (ประทับใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.017 (1.447)	0.369 (พึงพอใจ)	0.036 (1.431)	0.326 (พึงพอใจ)	0.008 (1.428)	0.123 (พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของของลูกค้า จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ในปัจจัยด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

ในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง ในการใช้บริการที่  
อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง พบว่า ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน  
7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ มีระบบการ  
ให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์  
ให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน ไม่พึงพอใจ  
ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มี  
ความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความพร้อมในการให้คำแนะนำ/ให้  
คำปรึกษาแก่ลูกค้า ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อย  
ดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันใน  
ทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถนำรถไปส่งให้กับลูกค้านอก  
เวลาทำงานปกติ (หลัง 17.00 น.) หรือตามสถานที่ที่ลูกค้าต้องการได้ เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน เป็นต้น และ  
ปัจจัยย่อยในด้านการตอบสนอง ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล  
ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถให้บริการลูกค้า ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ตารางที่ 4.44 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ความคาดหวัง - การรับรู้		ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล					
		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน (n = 203)		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล เกิน 7 คน (n = 33)		รถบรรทุกส่วนบุคคล (n = 104)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
4.1	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสีและบริการต่างๆแก่ลูกค้า	-0.793 (1.265)	-8.932*** (ประทับใจ)	-1.152 (1.034)	-6.395*** (ประทับใจ)	-0.933 (1.264)	-7.526*** (ประทับใจ)
4.2	อู่ซ่อมรถยนต์ใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี	-0.773 (1.266)	-8.706*** (ประทับใจ)	-0.394 (1.391)	-1.627 (พึงพอใจ)	-0.731 (1.201)	-6.207*** (ประทับใจ)
4.3	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐานเช่น มีการดำเนินการซ่อมตามขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้าการตั้งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น	-0.187 (1.669)	-1.598 (พึงพอใจ)	-0.152 (1.906)	-0.457 (พึงพอใจ)	0.106 (1.848)	0.584 (พึงพอใจ)
4.4	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบรถยนต์ให้กับลูกค้า	-0.074 (1.662)	-0.633 (พึงพอใจ)	0.667 (1.594)	2.402* (ไม่พึงพอใจ)	0.000 (1.729)	0.000 (พึงพอใจ)
4.5	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในการบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆของอู่ซ่อมรถยนต์	-0.030 (1.305)	-0.323 (พึงพอใจ)	0.152 (1.326)	0.657 (พึงพอใจ)	0.192 (1.394)	1.407 (พึงพอใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		-0.371 (1.483)	-7.981*** (ประทับใจ)	-0.176 (1.581)	-1.428 (พึงพอใจ)	-0.273 (1.574)	-3.957*** (ประทับใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001



การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบ  
ลูกค้า จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ในปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ผู้ตอบ  
แบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ต่อ  
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด  
ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้าน  
ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ พบว่า ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล  
บุคคลไม่เกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ ใช้  
ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในการให้บริการซ่อม เคาะ ฟันสี ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน  
7 คน มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความพึง  
พอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีการตรวจสอบคุณภาพงานก่อนการส่งมอบ  
รถยนต์ให้กับลูกค้า ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความไม่พึงพอใจ ในปัจจัย  
ย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ลูกค้ามีความประทับใจ  
เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ มีความรู้ความสามารถ  
ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ แก่ลูกค้า และ ปัจจัยย่อยในด้านความ  
เชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงาน  
ของอู่ซ่อมรถยนต์ ให้การบริการตามกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน เช่น มีการดำเนินการซ่อมตาม  
ขั้นตอนที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า การตั้งอะไหล่ตรงตามรุ่นรถ เป็นต้น และ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์  
แสดงออกให้ลูกค้าเชื่อมั่นและความมั่นใจในบริการซ่อม เคาะ ฟันสี และ บริการต่างๆ ของอู่ซ่อม  
รถยนต์

ลิขสิทธิ์ทางปัญญาโดยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า

ตารางที่ 4.45 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้าจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

ความคาดหวัง - การรับรู้		ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล					
		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ไม่เกิน 7 คน (n = 203)		รถยนต์นั่งส่วนบุคคล เกิน 7 คน (n = 33)		รถบรรทุกส่วนบุคคล (n = 104)	
		ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)	ค่าเฉลี่ย (S.D.)	t (แปรผล)
5.1	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	0.054 (1.686)	0.458 (พึงพอใจ)	-0.242 (1.640)	-0.849 (พึงพอใจ)	-0.183 (1.717)	-1.085 (พึงพอใจ)
5.2	อู่ซ่อมรถยนต์มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น	0.276 (1.390)	2.827** (ไม่พึงพอใจ)	-0.121 (1.386)	-0.502 (พึงพอใจ)	0.010 (1.281)	0.077 (พึงพอใจ)
5.3	กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	-0.355 (1.011)	-4.998*** (ประทับใจ)	-0.455 (1.063)	-2.456** (ประทับใจ)	-0.394 (1.047)	-3.841*** (ประทับใจ)
5.4	พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	0.025 (1.615)	0.217 (พึงพอใจ)	0.061 (1.116)	0.312 (พึงพอใจ)	0.269 (1.470)	1.868* (ไม่พึงพอใจ)
ค่าเฉลี่ยรวม		0.000 (1.465)	0.000 (พึงพอใจ)	-0.189 (1.320)	-1.648 (พึงพอใจ)	-0.075 (1.417)	-1.073 (พึงพอใจ)

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้า จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ในปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่ใช้ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน และ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน อู่ซ่อมรถยนต์ มีการตั้ง

กล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีความไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

และ ลูกค้าที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ในปัจจัยย่อยด้าน พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ ลูกค้าที่ใช้ รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความไม่พึงพอใจ ในปัจจัยย่อยดังกล่าว

หากพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ลูกค้ามีความประทับใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี และ ปัจจัยย่อยในด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ที่ลูกค้า มีความพึงพอใจ เช่นเดียวกันในทุกประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงานของอู่ซ่อมรถยนต์ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.46 แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย(ความคาดหวัง – การรับรู้)และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล								
	รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (n = 203)			รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (n = 203)			รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน (n = 203)		
	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล	ผลต่างของ ค่าเฉลี่ย	t	แปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.223	4.670***	ไม่พึงพอใจ	0.139	1.109	พึงพอใจ	0.288	4.668***	ไม่พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	-0.177	-3.973***	ประทับใจ	0.005	0.045	พึงพอใจ	-0.135	-2.232*	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการตอบสนอง	0.017	0.369	พึงพอใจ	0.036	0.326	พึงพอใจ	0.008	0.123	พึงพอใจ
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	-0.371	-7.981***	ประทับใจ	-0.176	-1.428	พึงพอใจ	-0.273	-3.957***	ประทับใจ
ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	0.000	0.000	พึงพอใจ	-0.189	-1.648	พึงพอใจ	-0.075	-1.073	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	-0.069	-3.251***	ประทับใจ	-0.029	-0.549	พึงพอใจ	-0.040	-1.362	พึงพอใจ

หมายเหตุ : \* p < 0.05 , \*\* p < 0.01 และ \*\*\* p < 0.001

ส่วนบุคคล โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีความประทับใจ ขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน และรถบรรทุกส่วนบุคคล มีความพึงพอใจ และสามารถเรียงลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีความประทับใจต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และ มีความไม่พึงพอใจต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีความพึงพอใจ ต่อ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้รถบรรทุกส่วนบุคคล มีความประทับใจต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า และ ปัจจัยด้านการตอบสนอง และ มีความไม่พึงพอใจต่อบริษัทด้านลักษณะทางกายภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved