

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน
ส.สวดหีแบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหี
แบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหี
แบดเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. สวดหี
แบดเตอร์ (ตารางที่ 21-44)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อสินค้าและรับบริการของลูกค้าร้าน
ส.สวดหีแบดเตอร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	146	55.3
หญิง	118	44.7
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 เพศหญิง ร้อยละ 44.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	7	2.7
21 - 30 ปี	112	42.4
31 - 40 ปี	69	26.1
41 - 50 ปี	59	22.3
มากกว่า 50 ปี	17	6.4
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 42.7 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 26.1 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 22.3 อายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 6.4 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	50	18.9
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	22.3
พนักงานบริษัทเอกชน	79	29.9
ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	76	28.8
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 29.9 รองลงมาคือค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว ร้อยละ 28.8 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เท่ากัน ร้อยละ 22.3 และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	34.1
ปริญญาตรี	159	60.2
สูงกว่าปริญญาตรี	15	5.7
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 60.2 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.1 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.7

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	58	22.0
10,000 - 20,000 บาท	112	42.4
20,001 - 30,000 บาท	47	17.8
30,001 - 40,000 บาท	33	12.5
40,001 - 50,000 บาท	7	2.7
มากกว่า 50,000 บาท	7	2.7
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 22.0 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 17.8 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 12.5 มากกว่า 50,000 บาท และ 40,001 - 50,000 บาท ร้อยละ 2.7 เท่ากัน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลิแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลิแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	128	48.5
รถกระบะ	120	45.5
รถตู้	7	2.7
รถบรรทุกขนาดเล็ก	9	3.4
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลิแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกคือ รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ รถกระบะ มากที่สุด ร้อยละ 45.5 รถบรรทุกขนาดเล็ก ร้อยละ 3.4 และรถตู้ ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

อายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	3.8
1-3 ปี	142	53.8
3-5 ปี	46	17.4
มากกว่า 5 ปี	66	25.0
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก 1-3 ปี ร้อยละ 53.8 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 25.0 3-5 ปี ร้อยละ 17.4 และน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

รถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	128	48.5
3-4 ครั้ง	75	28.4
4-5 ครั้ง	37	14.0
มากกว่า 5 ครั้ง	24	9.1
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี 1-2 ครั้ง ร้อยละ 48.5 รองลงมาคือ 3-4 ครั้ง ร้อยละ 28.4 4-5 ครั้ง ร้อยละ 14.0 และมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้านส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้านส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	59	22.3
1-4 ปี	81	30.7
5-7 ปี	64	24.2
8-10 ปี	35	13.3
มากกว่า 10 ปี	25	9.5
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้านส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก 1-4 ปี ร้อยละ 30.7 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 22.3 5-7 ปี ร้อยละ 24.2 8-10 ปี ร้อยละ 13.3 และมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 9.5

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

บริการที่ใช้ที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัด พิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนเบตเตอร์	232	87.9
เติมน้ำกลั่น	32	12.1
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่ใช้ที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก คือ เปลี่ยนเบตเตอร์ ร้อยละ 87.9 และ เติมน้ำกลั่น ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับ บริการที่ร้านส.สวดหีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
1,500 -2,000 บาท	71	26.9
2,001-2,500 บาท	119	45.1
2,501-3,000 บาท	57	21.6
3,501-4,000 บาท	11	4.2
มากกว่า 4,001 บาทขึ้นไป	6	2.3
รวม	264	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก คือ 2,001-2,500 บาท ร้อยละ 45.1 รองลงมาคือ 1,500 -2,000 บาท ร้อยละ 26.9 2,501-3,000 บาท ร้อยละ 21.6 3,501-4,000 บาท ร้อยละ 4.2 และมากกว่า 4,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักร้านส.ฮวดหลี แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก

การรู้จักร้านส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก	จำนวน	ร้อยละ
บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก)	199	75.4
แผ่นพับ, ใบปลิว	5	1.9
ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ	21	8.0
ป้ายโฆษณา	50	18.9
วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น	3	1.1
หนังสือพิมพ์	1	0.4
พนักงานของร้านส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก	29	11.0
อื่นๆ	5	1.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 264 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ขับรถผ่าน จำนวน 4 ราย ที่ทำงานแนะนำ (1 ราย)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักร้านส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก คือ บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) ร้อยละ 75.4 รองลงมาคือ ป้ายโฆษณา ร้อยละ 18.9 พนักงานของร้านส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ร้อยละ 11.0 ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ ร้อยละ 8.0 ป้ายโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ อื่นๆ เท่ากัน ร้อยละ 1.9 แผ่นพับ, ใบปลิว ร้อยละ 1.9 และหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 0.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก	28 (10.6)	211 (79.9)	22 (8.3)	1 (0.4)	2 (0.8)	3.99 (มาก)	7
คุณภาพของแบตเตอร์ไว้ใจได้	107 (40.5)	135 (51.1)	17 (6.4)	5 (1.9)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	2
มีแบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด	104 (39.4)	138 (52.3)	14 (5.3)	8 (3.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)	3
มีแบตเตอร์ให้เลือกหลายยี่ห้อ	90 (34.1)	126 (47.7)	35 (13.3)	13 (4.9)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	6
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์	121 (45.8)	114 (43.2)	25 (9.5)	4 (1.5)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอร์	107 (40.5)	100 (37.9)	43 (16.3)	14 (5.3)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	5
มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอร์นอกสถานที่	115 (43.6)	99 (37.5)	32 (12.1)	18 (6.8)	0 (0.0)	4.18 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.19 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คุณภาพของแบตเตอร์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีแบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอร์นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มี

แบบเตอร์ให้เลือกหลายข้อ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และชื่อเสียงของร้านส.สวดหลีแบบเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาสามารถต่อรองได้	72 (27.3)	129 (48.9)	37 (14.0)	25 (9.5)	1 (0.4)	3.93 (มาก)	3
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น	86 (32.6)	121 (45.8)	45 (17.0)	11 (4.2)	1 (0.4)	4.06 (มาก)	2
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า	92 (34.8)	139 (52.7)	26 (9.8)	7 (2.7)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	1
มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	53 (20.1)	149 (56.4)	33 (12.5)	20 (7.6)	9 (3.4)	3.82 (มาก)	4
มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	48 (18.2)	139 (52.7)	46 (17.4)	31 (11.7)	0 (0.0)	3.77 (มาก)	5
แบบเตอร์มีให้เลือกหลายราคา	71 (26.9)	123 (46.5)	50 (18.9)	20 (7.6)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.95 (มาก)	

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.06) แบบเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.82) และมีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	4 (1.5)	184 (69.7)	62 (23.5)	14 (5.3)	0 (0.0)	3.68 (มาก)	3
มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน	18 (6.8)	190 (72.0)	42 (15.9)	13 (4.9)	1 (0.4)	3.80 (มาก)	2
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม	53 (20.1)	165 (62.5)	23 (8.7)	23 (8.7)	0 (0.0)	3.94 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.81 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.80) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มี การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	2 (0.8)	110 (41.7)	75 (28.4)	67 (25.4)	10 (3.8)	3.10 (ปานกลาง)	3
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า	16 (6.1)	115 (43.6)	87 (33.0)	29 (11.0)	17 (6.4)	3.32 (ปานกลาง)	2
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	41 (15.5)	170 (64.4)	46 (17.4)	7 (2.7)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.45 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญ	100 (37.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา	56 (21.2)	166 (62.9)	17 (6.4)	25 (9.5)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	3
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	19 (7.2)	185 (70.1)	45 (17.0)	14 (5.3)	1 (0.4)	3.78 (มาก)	7
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี ความเป็นกันเองกับลูกค้า	21 (8.0)	194 (73.5)	41 (15.5)	8 (3.0)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	5
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็น อย่างดี	46 (17.4)	173 (65.5)	36 (13.6)	9 (3.4)	0 (0.0)	3.97 (มาก)	2
พนักงานเข้าใจความต้องการ ของลูกค้าเป็นอย่างดี	56 (21.2)	153 (58.0)	31 (11.7)	24 (9.1)	0 (0.0)	3.91 (มาก)	4
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจ ได้	55 (20.8)	149 (56.4)	55 (20.8)	5 (1.9)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	3
พนักงานจำนวนมากเพียงพอ ในการให้บริการ	55 (20.8)	149 (56.4)	23 (8.7)	37 (14.0)	0 (0.0)	3.84 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.95 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.91)

พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และพนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	200 (75.8)	48 (18.2)	14 (5.3)	2 (0.8)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	3
มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	37 (14.0)	171 (64.8)	43 (16.3)	11 (4.2)	2 (0.8)	3.87 (มาก)	1
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	2 (0.8)	187 (70.8)	45 (17.0)	26 (9.8)	4 (1.5)	3.59 (มาก)	5
มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน	2 (0.8)	200 (75.8)	43 (16.3)	18 (6.8)	1 (0.4)	3.70 (มาก)	2
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน	0 (0.0)	190 (72.0)	52 (19.7)	22 (8.3)	0 (0.0)	3.64 (มาก)	4
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ	25 (9.5)	164 (62.1)	44 (16.7)	31 (11.7)	0 (0.0)	3.69 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.70 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีการโทรศัพท์แจ้ง

ลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.69) มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สภาพโดยรวมของร้าน สะอาด	0 (0.0)	161 (61.0)	71 (26.9)	25 (9.5)	7 (2.7)	3.46 (ปานกลาง)	4
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	12 (4.5)	142 (53.8)	62 (23.5)	45 (17.0)	3 (1.1)	3.44 (ปานกลาง)	5
พื้นที่ของร้านเป็น ระเบียบเรียบร้อย	0 (0.0)	161 (61.0)	52 (19.7)	44 (16.7)	7 (2.7)	3.39 (ปานกลาง)	6
ห้องน้ำสะอาด	2 (0.8)	165 (52.5)	54 (20.5)	41 (15.5)	2 (0.8)	3.47 (ปานกลาง)	3
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่าง เพียงพอ	21 (8.0)	147 (55.7)	67 (25.4)	26 (9.8)	3 (1.1)	3.59 (มาก)	2
มีสถานที่สำหรับลูกค้า ในการรอรับบริการ	2 (0.8)	184 (69.7)	59 (22.3)	16 (6.1)	3 (1.1)	3.63 (มาก)	1
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมี หนังสือต่างๆ ไว้บริการ	1 (0.4)	177 (97.0)	69 (26.1)	11 (4.2)	6 (2.3)	3.59 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.51 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่

ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.47) สภาพโดยรวมของร้านสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) และพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.19	มาก	1
ด้านราคา	3.95	มาก	2
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45	ปานกลาง	6
ด้านบุคลากร	3.95	มาก	2
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.70	มาก	4
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.51	มาก	5

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านราคา ด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.ฮวดหลีแบตเตอรี่
จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีแบตเตอรี่

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.ฮวดหลี
แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบัณฑิต
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของร้าน ส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัด พิษณุโลกเป็นที่รู้จัก	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)
คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้	4.25 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)
มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)
มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.05 (มาก)	4.19 (มาก)	4.11 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยน แบตเตอรี่	4.04 (มาก)	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและ
เพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากที่สุดคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือคุณภาพของ

แบตเตอรี่ไวไฟได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไวไฟได้ และ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่ และ ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสามารถต่อรองได้	3.99 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น	4.16 (มาก)	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา	3.89 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือเบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.97) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.66 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=164
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	3.04 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า	3.40 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	3.90 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน	3.60 (มาก)	3.69 (มาก)	3.64 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย

3.87) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการ จัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการ โทศัพทแจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=146	n=118	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของร้านสะดวก	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	3.37 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.42 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.59 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสิทธิภาพการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสิทธิภาพการตลาดบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	n=143	n=121	N=400
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.14 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านราคา	3.99 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.49 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยส่วนประสิทธิภาพการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.99) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.93) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.91)

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลี เบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ				
	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของร้านส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)
คุณภาพของเบตเตอร์ไว้ใจได้	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)
มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.12 (มาก)	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันหลัง เปลี่ยนเบตเตอร์	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการบริการเปลี่ยนเบตเตอร์นอก สถานที่	4.16 (มาก)	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และคุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ				
	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสามารถต่อรองได้	4.28 (มาก)	4.05 (มาก)	3.71 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพ สินค้า	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)	4.10 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.18 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)
เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา	3.86 (มาก)	4.15 (มาก)	3.81 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และแบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.99) และแบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น และแบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ				
	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม	4.24 (มาก)	4.12 (มาก)	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมา

คือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ				
	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	3.10 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้า เก่า	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ของ ชำร่วยในโอกาสพิเศษ	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.29) และ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.34) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ				
	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมี ความชำนาญ	4.22 (มาก)	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมี ความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ เป็นกันเองกับลูกค้า	3.96 (มาก)	3.92 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อ ซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า เป็นอย่างดี	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.75 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้	4.26 (มาก)	4.08 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการ ให้บริการ	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ

พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ และพนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาและพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) และพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อาชีพ				
	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	3.74 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)
มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.68 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยนและมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ				
	รับจ้างทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของร้านสะดวก	3.64 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.44 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.54 (มาก)	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆไว้บริการ	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสภาพโดยรวมของร้านสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือมีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมาคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ				
	รับจ้าง ทั่วไป	รับราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ กิจการ ส่วนตัว	รวม
	n=50	n=59	n=79	n=76	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.15 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านราคา	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.58 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพ
รับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย
4.15) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในระดับมากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย
4.11) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.85) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.82)

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของร้านส.ฮวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
คุณภาพของเบตเตอร์ไวใจได้	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)
มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด	4.31 (มาก)	4.32 (มาก)	4.20 (มาก)	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)
มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.22 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยน เบตเตอร์	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการบริการเปลี่ยนเบตเตอร์นอก สถานที่	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจุบันพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิ แบตเตอรี่ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.31) และคุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิ แบตเตอรี่ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และคุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิ แบตเตอรี่ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิ แบตเตอรี่ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้และคุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮวดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสามารถต่อรองได้	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น	4.41 (มาก)	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า	4.61 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.37 (มาก)	3.91 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)	3.72 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)
เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากคือมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.37) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า

(ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรกคือ เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.78 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.67 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน	4.05 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.80 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม	4.37 (มาก)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ ส. สวดหลีแบตเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้าน

เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	3.02 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี 1-4 ปี และ 5-7 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการแจกของ

สมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.27) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.28) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ	4.39 (มาก)	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	4.24 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.78 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	4.24 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้	4.27 (มาก)	3.94 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	4.25 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์ ส.สวดหลีแบตเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมี

ความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาพนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) และพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา และพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. สวดหลีแบตเตอร์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.93 (มาก)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)	3.72 (มาก)	3.72 (มาก)	3.87 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.59 (มาก)
มีการแจ้งราคาแบตเตอร์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน	3.83 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอร์เสร็จ	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.56 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ ส.สวดหลีแบตเตอร์ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอร์เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนเบตเตอร์เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาเบตเตอร์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาเบตเตอร์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า ก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. สวดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของร้านสะอาด	3.69 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	3.51 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.44 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.76 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ	3.76 (มาก)	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1-4 ปี และ 1-4 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ ส.สวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี และ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ และมีทีวี มีน้ำดื่ม และ

มีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) และสภาพโดยรวมของร้านสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือมีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และ พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์				
	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-7 ปี	8 ปีขึ้นไป	รวม
	n=59	n=81	n=64	n=60	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านราคา	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.07 (มาก)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)	3.66 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.44 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.60 (มาก)	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่
ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.20)
และ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา
คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี มี
ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)
รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอรี่ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดด้านแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของร้านส.สวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลกเป็นที่รู้จัก	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	3.70 (มาก)	3.99 (มาก)
คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	3.82 (มาก)	4.30 (มาก)
มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด	4.52 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.39 (มาก)	3.73 (มาก)	4.28 (มาก)
มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ	4.52 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	4.11 (มาก)
ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์	4.61 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	3.67 (มาก)	4.33 (มาก)
ระยะเวลาในการรับประกันหลัง เปลี่ยนแบตเตอรี่	4.61 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	4.14 (มาก)
มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอก สถานที่	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.15 (มาก)	3.53 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	3.65 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ และระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมาคือ มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และคุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด และคุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาสามารถต่อรองได้	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	3.85 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น	4.39 (มาก)	4.11 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	3.21 (ปานกลาง)	4.06 (มาก)
ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	3.47 (ปานกลาง)	4.20 (มาก)
มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.21 (มาก)	4.08 (มาก)	4.36 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
มีการติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.02 (มาก)	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)
เบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	3.55 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1, 2 และ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น และความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่าย

ร้านอื่น และความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีการรับชำระ
เงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ความ
เหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย
4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ
มากลำดับแรกคือ แอปเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือความพึงพอใจใน
ระดับปานกลางคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) และราคาสามารถ
ต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.94 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1, 2 และ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ ท่าเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.21) รองลงมาคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.02) และมีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	3.56 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า	2.80 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.50 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ	3.71 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 และสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 และสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) และมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.42) และ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 2.67)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	3.77 (มาก)	4.30 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	3.62 (มาก)	3.96 (มาก)
พนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองกับลูกค้า	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)
พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	3.56 (มาก)	3.97 (มาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.29 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
พนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.23 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 , 2 และ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย

4.48) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.62) และพนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.56)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	3.82 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.87 (มาก)
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ	4.09 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1, 2 และ 3 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ และมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า

ก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ และมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมาคือ มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.27) และ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สภาพโดยรวมของร้านสะดวก	3.92 (มาก)	3.67 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	3.92 (มาก)	3.77 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	2.92 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ห้องน้ำสะอาด	3.82 (มาก)	3.91 (มาก)	3.52 (มาก)	2.64 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)	3.03 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ	3.50 (มาก)	3.77 (มาก)	3.92 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 และ 2 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 และ 4 มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพโดยรวมของร้านสะดวก และร้านมีพื้นที่กว้างขวาง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) และมีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) และสภาพโดยรวมของร้านสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) รองลงมาคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ และมีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.03) และพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	สาขาที่ใช้บริการ				
	สาขาที่ 1	สาขาที่ 2	สาขาที่ 3	สาขาที่ 4	รวม
	n=66	n=66	n=66	n=66	N=264
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)	3.65 (มาก)	4.19 (มาก)
ด้านราคา	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)	3.76 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
ด้านการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้
บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย
4.49) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ
มากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้าน
บุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ
มากที่สุด ลำดับแรกคือ ด้านราคา และด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์
(ค่าเฉลี่ย 4.19) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อสินค้าและบริการของลูกค้าร้าน ส.ฮวดหลี แบตเตอร์

- ในภาพรวมการให้บริการดีเยี่ยม แต่ก็ขอให้ปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป (1 ราย)
- ควรเพิ่มที่นั่งรอสำหรับลูกค้า (3 ราย)
- ควรมีหนังสือพิมพ์ หรือนิตยสารต่างๆ ใหม่ๆ เปลี่ยนให้ลูกค้าได้อ่านขณะนั่งรอ (1 ราย)
- ควรสถานที่สำหรับลูกค้าที่สูบบุหรี่ (1 ราย)
- ควรมีเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ ไว้ให้บริการ (2 ราย)
- ที่จอดรถไม่เพียงพอ (1 ราย)