

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าไม่รวมลูกค้าองค์กรของร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลกทั้ง 4 สาขา จำนวน 264 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถอภิปรายผล ข้อค้นพบ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.3 มีอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 42.7 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 29.9 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 60.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 42.4 ประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก รถยนต์นั่งส่วนบุคคล ร้อยละ 48.5 อายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก 1-3 ปี ร้อยละ 53.8 ส่วนใหญ่รถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง ต่อปี ร้อยละ 48.5 ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก 1-4 ปี ร้อยละ 30.7 บริการที่ใช้ที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก คือ เปลี่ยนเบตเตอร์ ร้อยละ 87.9 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก คือ 2,001-2,500 บาท ร้อยละ 45.1 การรู้จักร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก คือ บุคคล (ญาติ, เพื่อน, คนรู้จัก) ร้อยละ 75.4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความพร้อมของ

เครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.95) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.06) แบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.93)

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

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไวใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ในปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้า

ในการรอรับบริการ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ด้านราคา ด้านบุคลากร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.81) ด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.ฮวดหลี
แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อาชีพ และระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮวดหลี
แบตเตอรี่

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.ฮวดหลี
แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือคุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

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

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.25)รองลงมาคือราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรก คือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือแบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.97) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้าน ทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้าน ทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.40) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.22) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมาคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60) และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.99) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.96)

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

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลี เบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือ มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และคุณภาพของเบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ คุณภาพของเบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ คุณภาพของเบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือความพร้อมของ เครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพผู้ขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ คุณภาพของเบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ที่สุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ ราคา สามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.20) และเบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.15)

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

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

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.38) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้าน ในสื่อต่างๆ 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) และมีการโฆษณา

ประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ 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)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ และพนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะ ให้บริการตลอดเวลาและพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.20)

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

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

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

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป 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) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยนและมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ 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)

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และสภาพโดยรวมของร้านสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/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)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (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.สวดหลีเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. สอดหลีเบตเตอร์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.31) และคุณภาพของเบตเตอร์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือ มีเบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และคุณภาพของเบตเตอร์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และมีแบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอร์ไวไวได้และคุณภาพของแบตเตอร์ไวไวได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือมีแบตเตอร์ให้เลือกหลายเกรด(ค่าเฉลี่ย 4.28) และมีแบตเตอร์ให้เลือกหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.37) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ ราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ แบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีแบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ แบตเตอร์มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.86) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.63) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจกของสมุนไพร/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.25) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.02)

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

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้านั้น ส.สวดหลีเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การแจกของสมุนไพร/ของชำร่วยใน

โอกาสพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า (ค่าเฉลี่ย 3.48) และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาพนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

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

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

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

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลีเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนเบตเตอร์เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.69) และมีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 8 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ และมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ห้องน้ำสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.75) และสภาพโดยรวมของร้านสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และมีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ สถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) และ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส.สวดหลิเบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่าง

เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือมีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ 1-4 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ 5-7 ปี มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.84) และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.88)

3.4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสาขาที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมาคือระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไว้ใจได้ และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ มีแบตเตอรี่ให้

เลือกหลายเกรด และคุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ คุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 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 ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น และความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.41) และมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ แบตเตอรี่มีให้เลือกหลายราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.47) และราคาสามารถต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09) และทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา

คือ มีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) และทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

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

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

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ 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)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ

พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือพนักงานมีความซื่อสัตย์ไว้ใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และพนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา พนักงานสามารถตอบข้อสงสัย และข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

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

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือมีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ มีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือมีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ และมีการแจ้งราคาแบตเตอรี่ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.92)

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

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

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาที่ใช้บริการรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สภาพโดยรวมของร้านสะอาด และร้านมีพื้นที่กว้างขวาง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.91) และ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89)

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

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

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

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ คือ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) และด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.07)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.43) และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.43)

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหิแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก สามารถอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากอันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากิจการ บัญชรานุรักษ์ (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัดเชิงใหม่ยนต์กิจ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ด้านการจัดจำหน่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษายาม ธรรมชื่น (2549) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจลำดับแรกคือ ด้านราคา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษานัด เตชะมหพันธ์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ อำเภอเมือง อุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา วีระชาติ ตรีชัยวิจิตร (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการบริการหลังการขายของลูกค้าบริษัท นัฒมอเตอร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา วีระชาติ ตรีชัยวิจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือชื่อเสียงของบริษัท/ศูนย์บริการ คุณภาพของอะไหล่และอุปกรณ์ต่าง ๆ และมีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา

อภิพงศ์ บุญธรรณรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ บริการครบวงจร นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือการให้บริการลูกค้าตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาชนัด เตชะ มหพันธ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ให้บริการนอกสถานที่เมื่อลูกค้าร้องขอ

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาอภิพงศ์ บุญธรรณรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ รูปแบบการชำระด้วยเงินสด และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคืออัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะ มหพันธ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ มีบริการเงินผ่อน เช่น อีออน เฟิร์ทชอยส์ อีชีบาย ฯลฯ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระชาติ ตรีชัยวิจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ระดับราคาของค่าแรงบริการ และระดับราคาของค่าอะไหล่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิด ในการให้บริการของร้านเหมาะสม ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของอภิพงศ์ บุญธรรณรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ การติดต่อทางโทรศัพท์ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะ มหพันธ์ (2551) ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความสะดวกสบายและความสะอาดของห้องพักรับรองลูกค้า ความสะอาดของส่วนให้บริการ นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระชาติ ตรีชัยวิจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ป้ายแสดงชื่อร้านค้ามีความเด่นชัดสังเกตเห็นได้ง่าย ที่ตั้งของศูนย์บริการมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ และมีที่จอดรถเพียงพอ

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วยในโอกาสพิเศษ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิพงศ์ บุญธรรานุรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือการให้ส่วนลดลูกค้าประจำ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือมีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้อย่างชัดเจน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะมหพันธ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือมีบริการหลังการขายฟรี เช่น ปะยางฟรี ตั้งศูนย์ล้อฟรี สลับยางฟรี ฯลฯ นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระชาติ ศรีชัยวิจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ พนักงานให้การแนะนำในการให้บริการ มีส่วนลดราคาค่าบริการ/ค่าอะไหล่ และมีการแจ้งข่าวกิจกรรมทางการตลาดที่บริษัทจัดขึ้น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิพงศ์ บุญธรรานุรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือ ประสิทธิภาพของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะมหพันธ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ พนักงานในร้านดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระชาติ ศรีชัยวิจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ มารยาทและการแต่งกาย ความยินดีและเต็มใจในการให้บริการ และความสุภาพและอัธยาศัยไมตรี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ มีการให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา และตรงตามความต้องการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิพงศ์ บุญธรรานุรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือ ทำงานตรงเวลาที่นัดหมาย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะมหพันธ์ (2551) ที่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือมีการโทรศัพท์ติดตามผลหลังให้บริการ นอกจากนี้ยังไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีระชาติ ตรีชัยจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสม สภาพความเรียบร้อยของรถเมื่อลูกค้ามารับรถกลับ และขั้นตอนในการบริการโดยรวม

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของอภิพงศ์ บุญธรรานุรักษ์ (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทฯ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสยาม ธรรมชื่น (2549) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชนัด เตชะมหพันธ์ (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือ พนักงานสวมเครื่องแบบสุภาพเรียบร้อย และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระชาติ ตรีชัยจิตร (2551) ที่ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากอันดับแรกคือความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบถ้วนในการให้บริการ

ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหีแบตเตอรี จังหวัดพิษณุโลก มีประเด็นข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการตลาด เมื่อพิจารณาแยกตามเพศ พบว่าด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ เพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส.สวดหีแบตเตอรี พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายเพศหญิง ทุกอาชีพ และทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้าย่าน ส. ฮวดหลีแบตเตอร์มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความพร้อมของเครื่องมือ-อุปกรณ์ และระยะเวลาในการรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่

3. ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าย่าน ส. ฮวดหลีแบตเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง ความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลา 5-7 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีการรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่องราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายร้านอื่น และความเหมาะสมของราคากับคุณภาพสินค้า

4. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายเพศหญิง ทุกอาชีพ และทุกระยะเวลาในการเป็นลูกค้าย่าน ส. ฮวดหลีแบตเตอร์มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น และมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 3 และสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องมีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 1 มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น

6. ปัจจัยด้านบุคลากร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญ

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ ส่วนอาชีพค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีใบแจ้งราคาและใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน และมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮวดหลีแบตเตอรี่ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 5-7 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่ ส่วนกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

8. ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพโดยรวมของร้านสะอาด ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย และห้องน้ำสะอาด

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านนี้แยกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในเรื่องร้านมีพื้นที่กว้างขวางและห้องสะอาด ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่าในเรื่องพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนกลุ่มอาชีพ รับจ้างทั่วไป พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และในเรื่องมีพื้นที่กว้างขวาง อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัวมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮวดหลีแบตเตอรี่พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาใช้บริการ 8 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีทีวี มีน้ำดื่มและมีหนังสือต่างๆ ไว้บริการ

เมื่อพิจารณาแยกตามสาขาที่ใช้บริการ พบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาที่ 4 มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

9. ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ 10 อันดับสุดท้ายมีดังนี้

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก (7 P's)	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ ที่
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ของร้านในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุท้องถิ่น เป็นต้น	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.10	ปานกลาง	1
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้า เก่า	ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.32	ปานกลาง	2
พื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อย	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.39	ปานกลาง	3
ร้านมีพื้นที่กว้างขวาง	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.44	ปานกลาง	4
สภาพโดยรวมของร้านสะอาด	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.46	ปานกลาง	5
ห้องน้ำสะอาด	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.47	ปานกลาง	6
มีทีวี มีน้ำดื่ม และมีหนังสือต่างๆ ไว้ บริการ	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.59	มาก	7
มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.59	มาก	7
มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสง สว่างเพียงพอ	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.59	มาก	7
มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับ บริการ	ด้านนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.63	มาก	8
มีใบแจ้งราคา และใบเสร็จแสดง รายละเอียดอย่างชัดเจน	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.64	มาก	9
ทำเลที่ตั้งของร้านฯ สะดวกในการ เดินทางไปใช้	ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.68	มาก	10

การวิเคราะห์คู่แข่งและการกำหนดตลาดเป้าหมาย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
ร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและ
อุปสรรค ของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ดังนี้

1. จุดแข็ง จุดอ่อน

ปัจจัยการพิจารณา	จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
การจัดการ	- ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่รู้จักในจังหวัด - พนักงานมีความชำนาญงาน - ผู้บริหารได้รับการยอมรับจากลูกค้า - กิจการเป็นร้านที่มีประสบการณ์เฉพาะด้านสูง	- การบริหารงานยังไม่เป็นระบบแน่นอน - การ Turn Over พนักงาน
การตลาด	- มีกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง - มีการบริการนอกสถานที่ - เนื่องจากเป็นผู้นำตลาดเบตเตอร์ในจังหวัดพิษณุโลก จึงทำให้สามารถกำหนดราคาขายในตลาดได้	- เป็นร้านที่มีความหลากหลายของสินค้าน้อย
การผลิต	ไม่มี	
การเงิน	- มีสภาพคล่องที่ดี	- เป็นธุรกิจที่ใช้ต้นทุนสูงเนื่องจากสินค้ามีราคาสูง

2. โอกาสและอุปสรรค

ปัจจัยการพิจารณา	Opportunities	Threats
เศรษฐกิจ	- ปัจจุบันมีรถยนต์เพิ่มขึ้นส่งผลต่อความต้องการใช้เบตเตอร์ด้วย - มีการสนับสนุนทางการเงินจากสถาบันการเงิน	- ราคาน้ำมันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นทำให้การขนส่งต้นทุนสูงขึ้น - ไม่มีนโยบายสนับสนุนจากภาครัฐ

ปัจจัยการพิจารณา	Opportunities	Threats
สังคมวัฒนธรรม	- ได้รับการสนับสนุนจากบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่าย เป็นอย่างดี - ปัจจุบันคนนิยมความสะดวกสบายมากขึ้น	- บริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายได้วางกฎเกณฑ์ในการซื้อ การบังคับเป้าแต่ละปีให้ซื้อตามที่บริษัทกำหนดและมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี เงื่อนไข หรือรอบในการชำระเงิน - มีการแข่งขันสูงมีทั้งคู่แข่งทางตรงและทางอ้อม
การเมืองกฎหมาย	- นโยบายรณรงค์แรกทำให้มีรถยนต์เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความต้องการใช้เบตเตอร์ด้วย	- รัฐบาลควบคุมราคายานเนื่องจากเป็นสินค้าจำเป็น
เทคโนโลยี	ไม่มี	ไม่มี
คู่แข่ง	- ขยายตลาดได้มากเนื่องจากเป็นสินค้าจำเป็น	- มีคู่แข่งใหม่ๆ เข้ามาในตลาดอย่างต่อเนื่อง
ลูกค้า	- มีเพิ่มขึ้นเนื่องจากปัจจุบันมีรถยนต์เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อความต้องการใช้เบตเตอร์ด้วย	- มีอำนาจการต่อรองด้านราคามากขึ้น ลูกค้าสามารถเทียบราคาได้หลายราย เนื่องจากมีจำนวนร้านค้าเพิ่มขึ้น
ซัพพลายเออร์	- มีโอกาสเติบโตไปพร้อมกัน	- ร้านต้องรับตัวเลขยอดซื้อจากบริษัทที่เป็นตัวแทนจำหน่ายเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากเป็นตัวแทนจำหน่าย - มีเงื่อนไขทางการค้าเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์คู่แข่ง มีดังนี้

ตารางที่ 53 แสดงการวิเคราะห์คู่แข่งเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญระหว่างร้านส.สวดหลีกกับของคู่แข่ง

7P	ร้านส.สวดหลีก	เสริยนต์	ค็อกพิทพิชญโลก ไพศาล	ชัยรณนัท
ด้านผลิตภัณฑ์				
-ความพร้อมของเครื่องมือ- อุปกรณ์	4	4	4	3
- คุณภาพของแบตเตอรี่ไวใจได้	4	4	4	4
- มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายเกรด	4	2	1	3
-มีการบริการเปลี่ยนแบตเตอรี่นอก สถานที่	4	3	3	3
-การรับประกันหลังเปลี่ยนแบตเตอรี่	4	3	4	3
- มีแบตเตอรี่ให้เลือกหลายยี่ห้อ	4	2	2	3
-ชื่อเสียงของร้านเป็นที่รู้จัก	4	4	3	2
ด้านราคา				
-สามารถต่อรองได้	4	3	2	4
-ราคาเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4	3	2	3
-รับชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4	3	4	3
-ติดป้ายแสดงราคาชัดเจน	4	2	3	2
-มีหลายราคาให้เลือก	4	3	2	3
ด้านการจัดจำหน่าย				
-สะดวกในการเดินทาง	4	3	3	2
-มีป้ายบอกชื่อร้านชัดเจน	4	3	4	2
-เวลาเปิด-ปิดเหมาะสม	4	3	3	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด				
-โฆษณาทาง วิทยุท้องถิ่น	3	2	3	2
-ให้ส่วนลดพิเศษลูกค้าเก่า	3	3	2	3
-มีการแจกของสมนาคุณ/ของชำร่วย	3	2	2	2

ตารางที่ 53 (ต่อ)แสดงการวิเคราะห์คู่แข่งเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญระหว่างร้านส.สวด
หลี กับของคู่แข่ง

7P	ร้านส.สวดหลี	เสริยนต์	ค็อกพิทพิชญโลก ไพศาล	ชัยรณนัท
ด้านบุคลากร				
-พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4	4	4	4
-พนักงานมีความกระตือรือร้นและมี พร้อมให้บริการตลอดเวลา	4	4	4	4
-พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4	4	4	4
-พนักงานตอบข้อสงสัยข้อซักถามได้	4	4	4	4
-พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4	3	2	3
-มีจำนวนพนักงานเพียงพอ	4	3	4	1
ด้านกระบวนการ				
-มีกระบวนการรับรถยนต์	4	3	4	2
-การบริการรวดเร็วทันเวลา และตรง ตามความต้องการ	4	3	3	4
-มีบริการรับ-ส่งลูกค้านอกสถานที่	4	3	2	3
-มีการแจ้งราคาให้ทราบล่วงหน้า	4	3	3	4
-มีใบแจ้งราคาและใบเสร็จแสดงชัดเจน	4	3	4	3
-โทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่องานเสร็จ	4	3	4	3
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ				
-ความสะอาดของร้าน	3	2	3	2
-พื้นที่ร้านกว้างขวาง	3	2	3	2
-พื้นที่จัดเป็นระเบียบ	3	3	3	2
-อากาศถ่ายเทสะดวกและสว่าง	4	3	4	3
-มีที่นั่งรอรับบริการ	4	3	3	2
-มีทีวี น้ำดื่มและหนังสือไว้บริการ	4	3	3	2

หมายเหตุ: การกำหนดคะแนนวิเคราะห์สภาพการแข่งขันในระหว่างคู่แข่งในสนามเดียวกัน อ้างอิงการให้
คะแนนคู่แข่งเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของคู่แข่งในทัศนะของลูกค้า (Customer's ratings
competitors on key success factors) (Kotler, 2003) อ้างใน(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

โดยคะแนน 4 = เยี่ยมยอด คะแนน 3 = ดี คะแนน 2 = ปานกลาง คะแนน 1 = ไม่ดี

การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Target Marketing หรือ STP Marketing) ร้านส.ฮวดหลี แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ควรมีการกำหนดตลาดเป้าหมาย โดยการจัดผลิตภัณฑ์และส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างกันเพื่อสนองความต้องการของตลาดที่มีลักษณะแตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าของร้านลักษณะของลูกค้าเป็นผู้บริโภคคนสุดท้ายที่ใช้บริการที่ร้าน ดังนั้นเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งหากร้านร้านส.ฮวดหลี แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ต้องการกำหนดตำแหน่งตลาดเป้าหมายที่มีลักษณะอาชีพ รายได้ ที่มีลักษณะหรือพฤติกรรมในการซื้อที่แตกต่างกัน ซึ่งต้องการผลิตภัณฑ์หรือส่วนประสมการตลาดที่แตกต่างกัน ควรใช้กลยุทธ์การตลาดที่สามารถจูงใจแต่ละกลุ่ม โดยกำหนดโปรแกรมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการส่งเสริมการตลาดให้เหมาะสม แต่ละสาขาต้องให้บริการลูกค้าโดยเน้นกลยุทธ์การให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง เช่น การมีการรับประกันในตัวสินค้า มีบริการนอกสถานที่ มีการให้คำแนะนำลูกค้าเกี่ยวกับตัวสินค้าให้เหมาะสมกับการใช้งานในแต่ละประเภทของรถยนต์เพื่อความคงทนในการใช้งาน มีการตรวจเช็คแบตเตอรี่ฟรี ให้ลูกค้าสามารถปรึกษาเกี่ยวกับแบตเตอรี่กับช่างผู้ชำนาญได้ มีบริการหลังการขาย สำหรับลูกค้าที่ซื้อแบตเตอรี่กับทางร้านสามารถมาเติมน้ำกลั่นแบตเตอรี่ได้ฟรีตลอดอายุการใช้งาน และขณะที่ลูกค้าปรับเปลี่ยนแบตเตอรี่จัดให้มีบริการน้ำดื่ม สถานที่นั่งรอ มีทีวี หนังสือพิมพ์ไว้บริการนอกจากนั้นควรมีสัญญาณ wifi ไว้ให้ลูกค้าได้ใช้อินเทอร์เน็ต ระหว่างรอเป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.ฮวดหลี แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านนี้ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ และการให้ส่วนพิเศษสำหรับลูกค้าเก่า ดังนั้น ร้าน ส.ฮวดหลี แบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารของร้านในสื่อต่างๆ ให้มากขึ้น โดยเฉพาะสาขาที่ 1 และสาขาที่ 4 ที่พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากขึ้น โดยการจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัทตัวแทนจำหน่ายแบตเตอรี่ นอกจากนั้นควรมีเอกสารความรู้เกี่ยวกับแบตเตอรี่แจกให้ลูกค้า หรือมีเอกสารไว้สำหรับให้ลูกค้าอ่านขณะรอรับบริการ และควรให้ส่วนลดสำหรับลูกค้าเพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกต่อไป

การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง สภาพโดยรวมของร้าน พื้นที่ของร้าน และห้องน้ำของร้าน ดังนั้น ร้าน ส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ต้องให้พนักงานทำความสะอาดห้องน้ำอยู่เสมอ ห้องน้ำให้บริการแก่ลูกค้าไม่ควรมึกลิ่นเหม็น ระหว่างวันควรให้พนักงานแม่บ้านหมั่นคอยทำความสะอาดห้องน้ำ นอกจากนั้นควรจัดพื้นที่สำหรับให้บริการลูกค้าให้กว้างขวางขึ้น โดยมีการตกแต่งภายในและตกแต่งภายนอกหน้าร้านให้สวยงาม น่าสนใจ ด้านสถานที่ภายในและภายนอกร้านต้องสะอาดเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก และมีแสงสว่างเพียงพอ ควรมีสั่งอำนวยความสะดวกเพียงพอสำหรับบริการขณะที่ลูกค้ารอรับบริการ เช่น มีโต๊ะ เก้าอี้ นั่งรอให้เพียงพอ รวมถึงมีสื่อต่างๆ ให้ความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ เช่น นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และมีน้ำดื่มไว้ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะสาขาที่ 1 ห้องน้ำสะอาด ควรเน้นให้สะอาดอยู่เสมอและสาขาที่ 4 ที่พบว่าพื้นที่ของร้านเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจน้อย ควรเน้นย้ำให้พนักงานจัดวางอุปกรณ์ต่างๆ ที่ให้บริการให้เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เกะกะ

ด้านกระบวนการให้บริการ ร้าน ส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ต้องมีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น ใบแจ้งราคาและใบเสร็จรับเงินต้องแสดงรายละเอียดอย่างชัดเจน นอกจากนั้นต้องโทรศัพท์แจ้งลูกค้าทันทีเมื่อดำเนินการเปลี่ยนแบตเตอรี่ให้ลูกค้าเสร็จสิ้น โดยเฉพาะสาขาที่ 4 ของร้าน ที่พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีการโทรศัพท์แจ้งลูกค้าเมื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่เสร็จ หากลูกค้าทิ้งรถไว้เปลี่ยนแบตเตอรี่เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วต้องให้พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีเพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียเวลาในการรอรับรถ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้าน ส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก หากเปิดสาขาเพิ่มควรพิจารณาในเรื่องของทำเลที่ตั้งของร้านที่สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ มีสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกสบาย มีพื้นที่สำหรับให้บริการเพียงพอ มีห้องพักรับรองลูกค้า และมีป้ายชื่อบอกทางเข้า-ออกร้าน อย่างเห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะสาขาที่ 4 ของร้าน ที่พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีป้ายบอกชื่อร้านทางเข้า-ออก เห็นได้ชัดเจน ควรทำป้ายร้านให้เห็นเด่นชัด อาจทำรูปสัญลักษณ์เป็นรูปแบบเตอร์เพื่อให้สังเกตได้ง่าย เรื่องเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการของร้านควรปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม ปรับเวลาในการบริการใหม่

ด้านบุคลากร ร้าน ส.สวดหลิเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก ควรมีรูปแบบสำหรับให้พนักงานใส่ปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเป็นระเบียบ สำหรับการรับพนักงานเข้ามาทำงานควรมีการคัดเลือกพนักงานโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองและเอาใจใส่ลูกค้า มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมถึงพนักงานมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ควรมีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า

นอกจากนั้นควรมีการฝึกอบรมพนักงานก่อนปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและ
ข้อซักถามแก่ลูกค้า โดยเฉพาะสาขาที่ 4 ของร้าน ที่พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปาน
กลางในเรื่องพนักงานแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย สาขาที่ 4 ควรใส่ใจการแต่งกายของพนักงานมาก
ขึ้น เช่น มีการกำหนดแบบเครื่องแต่งกาย เรื่องพนักงานจำนวนมากเพียงพอในการให้บริการ จัด
จำนวนพนักงานให้เหมาะสม เตรียมพร้อมสำหรับการให้บริการแก่ลูกค้า

ด้านราคา ร้าน ส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ควรให้ความสำคัญกับการรับ
ชำระเงินด้วยบัตรเครดิต เพื่อให้เป็นจุดเด่นกว่าคู่แข่ง ควรเพิ่มจำนวนธนาคารผู้ให้บริการมาก
ขึ้นในการรับชำระค่าแบตเตอรี่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า นอกจากนั้นต้องติดป้ายแสดง
ราคาสินค้าให้ชัดเจน การตั้งราคาควรให้ลูกค้าต่อรองราคาได้ และควรมีแบตเตอรี่ให้ลูกค้าได้เลือก
หลายระดับราคา โดยเฉพาะสาขาที่ 4 ของร้าน ที่พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ในเรื่องการรับชำระผ่านบัตรเครดิต ควรเพิ่มทางเลือกและความสะดวกสบายในการชำระเงินให้
ลูกค้ามากขึ้น ควรติดป้ายการรับชำระผ่านบัตรเครดิตเพื่อให้ลูกค้าทราบ เรื่องราคาถูกกว่าผู้จำหน่าย
อื่น ควรตั้งราคาที่เหมาะสม ไม่สูงจนเกินไป เรื่องราคาสามารถต่อรองได้ แจ้งให้ลูกค้าทราบว่า
แบตเตอรี่เก่าสามารถขายคืนเป็นส่วนลดได้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัย
ด้านนี้ในระดับมาก แต่ ร้าน ส.ฮวดหลีแบตเตอรี่ จังหวัดพิษณุโลก ก็ควรให้ความสำคัญในการ
รักษาชื่อเสียงของร้านฯ ให้เป็นที่รู้จัก และสร้างความน่าเชื่อถือ รวมถึงเป็นสร้างภาพลักษณ์ของ
ร้านให้ดูมีความเป็นมิตรกับลูกค้าในระยะยาวควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยเฉพาะแบตเตอรี่ที่
นำมาจำหน่าย ต้องเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ มีสินค้าให้ลูกค้าได้เลือกหลากหลายยี่ห้อ มีหลายเกรดให้
ลูกค้า โดยเฉพาะสาขาที่ 4 ของร้าน ที่พบว่าลูกค้ายังมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง
ระยะเวลาในการรับประกันหลังการเปลี่ยนแบตเตอรี่ ควรชี้แจงให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาการ
รับประกันที่ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการรับประกันกี่เดือน โดยทำป้ายอธิบายเงื่อนไขการ
รับประกันติดไว้ให้ชัดเจน