

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์ และ อักษรย่อทางสถิติที่ใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ และ อักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่หรือค่าร้อยละ
\bar{x}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ใช้เกณฑ์ดังนี้ (Best, 1997, p.160)

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความหมาย</u>
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท
ชิ้นส่วน และ อุปกรณ์เครื่องจักร ของ บริษัท เอช ที พี จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
สินค้าประเภทชิ้นส่วน และ อุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
สินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง/
หน้าที่ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.47
20 - 30 ปี	55	33.95
31 - 40 ปี	70	43.21
41 - 50 ปี	27	16.67
มากกว่า 50 ปี	6	3.70
รวม	162	100.00
สถานภาพ		
โสด	56	34.57
สมรส	101	62.35
หม้าย / หย่าร้าง	5	3.08
รวม	162	100.00
ตำแหน่ง/หน้าที่		
พนักงานฝ่ายจัดซื้อ	30	18.52
ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร	73	45.06
ช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ	21	12.96
วิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล	38	23.46
รวม	162	100.00
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า	64	39.51
ปริญญาตรี	93	57.41
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.08
รวม	162	100.00
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	22	13.58
10,001 – 20,000 บาท	60	37.04
20,001 – 30,000 บาท	45	27.78
30,001 บาทขึ้นไป	35	21.60
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.1 ลูกค้ำส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 75.30 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 43.21 รองลงมาอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 33.95 และ น้อยที่สุด อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.47 สถานภาพสมรส ร้อยละ 62.35 รองลงมา โสด ร้อยละ 34.57 และ น้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 3.08 ตำแหน่ง/หน้าที่ช่างเทคนิค ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ร้อยละ 45.06 รองลงมา ฝ่ายวิศวกรเครื่องจักรกล ร้อยละ 23.46 และ น้อยที่สุด ช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ร้อยละ 12.96 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.41 รองลงมา อนุปริญญาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 39.51 และ น้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.08 รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 37.04 รองลงมา 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 27.78 และ น้อยที่สุดต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 13.58

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์
เครื่องจักร ของลูกค้าจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
สินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์						
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.04	0.709	3.75	0.707	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.94	0.684	3.72	0.751	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.70	0.588	3.70	0.608	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.71	0.623	3.68	0.694	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.63	0.671	3.65	0.662	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.85	0.688	3.75	0.588	3.83	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.90	0.635	3.78	0.620	3.87	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.39	0.581	3.45	0.504	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.41	0.542	3.45	0.504	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.26	0.586	3.52	0.506	3.33	0.577
รวม	3.68	0.452	3.65	0.389	3.68	0.436
ด้านราคา						
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.83	0.689	3.60	0.709	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.45	0.562	3.78	0.660	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.22	0.538	3.13	0.607	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.78	0.596	3.45	0.552	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.78	0.596	3.43	0.594	3.69	0.613
รวม	3.60	0.420	3.47	0.436	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย						
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.58	0.681	3.62	0.705	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.80	0.746	3.65	0.802	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้า รับทราบล่วงหน้า	3.95	0.748	3.85	0.770	3.93	0.752
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.45	0.705	3.25	0.927	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.32	0.671	3.28	0.640	3.31	0.662
รวม	3.62	0.540	3.53	0.595	3.60	0.553

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจใน
คุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามเพศ
(ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด						
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.76	0.728	3.50	0.847	3.70	0.765
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.86	0.856	3.45	0.932	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.87	0.872	3.45	0.932	3.77	0.902
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.747	3.53	0.679	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.80	0.712	3.77	0.733	3.80	0.715
รวม	3.81	0.686	3.54	0.706	3.75	0.699
รวมทั้งหมด	3.68	0.416	3.57	0.432	3.65	0.422

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87-3.97$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
4. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
5. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
6. ความน่าเชื่อถือของตรายี่ห้อสินค้า
7. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อ พิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และ เพศหญิง ยกเว้น รายการมีความปลอดภัยในการใช้งานสูง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$)

ด้านราคา

ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53-3.57$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
3. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
4. การชำระเงินตามเงื่อนไข

เมื่อ พิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น การชำระเงินตามเงื่อนไข อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

ลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-3.78$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การชำระเงินตามเงื่อนไข
2. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57-3.93$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อ พิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และ เพศหญิง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70-3.80$) ทุกรายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
2. การให้บริการด้านเทคนิค
3. ให้คำแนะนำ และ ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
4. การรับประกันสินค้า
5. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า

เมื่อ พิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศชาย ยกเว้น เพศหญิง รายการให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า และ การให้บริการด้านเทคนิค อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์												
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.00	-	3.75	0.726	4.04	0.711	4.11	0.698	4.50	0.548	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.75	0.500	3.78	0.738	3.90	0.725	4.04	0.587	4.17	0.753	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.25	0.500	3.65	0.645	3.71	0.568	3.81	0.557	3.67	0.516	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของครุภัณฑ์สินค้า	3.50	0.577	3.69	0.717	3.69	0.627	3.78	0.557	3.83	0.408	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.25	0.500	3.64	0.704	3.57	0.693	3.81	0.557	3.83	0.408	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.75	0.500	3.69	0.573	3.80	0.714	4.07	0.675	4.33	0.516	3.83	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.25	0.500	3.82	0.641	3.89	0.627	3.89	0.577	4.50	0.548	3.87	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.00	-	3.40	0.564	3.37	0.543	3.48	0.643	3.67	0.516	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.00	-	3.35	0.517	3.43	0.498	3.59	0.636	3.50	0.480	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.00	-	3.42	0.629	3.33	0.557	3.22	0.577	3.17	0.408	3.33	0.577
รวม	3.38	0.163	3.62	0.436	3.67	0.428	3.78	0.473	3.92	0.344	3.68	0.436
ด้านราคา												
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.75	0.500	3.67	0.795	3.83	0.636	3.74	0.712	4.17	0.408	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.00	-	3.67	0.668	3.54	0.557	3.33	0.555	3.33	0.516	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.00	-	3.24	0.576	3.20	0.580	3.11	0.506	3.33	0.516	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.75	0.500	3.58	0.599	3.64	0.743	3.81	0.483	3.83	0.753	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับค่าบริการหลังการขาย	3.75	0.500	3.55	0.662	3.74	0.582	3.78	0.577	4.00	0.632	3.69	0.613
รวม	3.45	0.191	3.54	0.476	3.59	0.413	3.56	0.378	3.73	0.468	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย												
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.75	0.500	3.36	0.778	3.61	0.644	3.81	0.483	3.83	0.753	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	4.00	-	3.71	0.737	3.76	0.842	3.81	0.622	4.00	0.894	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูก้ารับทราบล่วงหน้า	3.75	0.500	3.80	0.779	3.96	0.770	4.11	0.641	4.00	0.894	3.93	0.752
4. สถานที่ผู้ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.25	0.500	3.33	0.795	3.49	0.737	3.37	0.792	3.33	1.033	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.25	0.500	3.16	0.660	3.34	0.700	3.52	0.580	3.33	0.516	3.31	0.662
รวม	3.60	0.283	3.47	0.578	3.63	0.565	3.74	0.427	3.70	0.746	3.60	0.553

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	4.00	-	3.62	0.733	3.66	0.849	3.81	0.681	4.17	0.408	3.70	0.765
2. ให้อำนาจและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	4.00	-	3.56	0.958	3.74	0.863	4.04	0.854	4.33	0.516	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	4.00	-	3.51	1.016	3.71	0.837	4.22	0.698	4.50	0.548	3.77	0.902
4. การรับประกันสินค้า	3.50	0.577	3.53	0.790	3.74	0.695	3.96	0.706	4.00	0.632	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	4.00	-	3.69	0.814	3.74	0.674	4.04	0.649	4.17	0.408	3.80	0.715
รวม	3.90	0.115	3.58	0.752	3.72	0.690	4.01	0.602	4.23	0.408	3.75	0.699
รวมทั้งหมด	3.54	0.174	3.57	0.460	3.66	0.397	3.77	0.400	3.90	0.416	3.65	0.422

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ำที่มี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-4.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ำที่มี อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64-3.82$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า
5. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
6. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
7. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มี อายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี ยกเว้น สะดวกในการทำ ความสะอาดและบำรุงรักษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$)

ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ สินค้าอยู่ใน สภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด

นอกนั้นอยู่ในระดับมากและปานกลาง

ด้านราคา

ลูกค้าที่มี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มี อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.67$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข
3. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
4. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มี อายุ 31-40 ปี

ลูกค้าที่มี อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74-3.81$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
2. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่มี อายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75-4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
2. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50ปี

ลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71-3.80$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-4.11$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด
3. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
4. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
3. การให้บริการด้านเทคนิค
4. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
5. การรับประกันสินค้า

เมื่อพิจารณาตามระดับอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี , 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี

ลูกค้าที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการด้านเทคนิค

นอกจากนี้อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	3.77	0.687	4.11	0.677	3.40	1.140	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.77	0.687	3.97	0.685	3.60	1.140	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.59	0.596	3.76	0.586	3.60	0.548	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.61	0.623	3.78	0.626	3.20	0.837	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.55	0.630	3.70	0.671	3.20	0.837	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.68	0.606	3.89	0.691	4.20	0.447	3.83	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.80	0.640	3.89	0.631	4.20	0.447	3.87	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.39	0.562	3.40	0.567	3.60	0.548	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.37	0.524	3.43	0.536	3.80	0.447	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.41	0.626	3.27	0.546	3.60	0.548	3.33	0.577
รวม	3.59	0.461	3.72	0.421	3.64	0.390	3.68	0.436
ด้านราคา								
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.57	0.759	3.88	0.637	3.80	0.837	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.55	0.658	3.50	0.577	3.80	0.447	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.16	0.532	3.23	0.564	3.00	0.707	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.52	0.539	3.73	0.691	3.80	0.837	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.55	0.630	3.77	0.581	3.60	0.894	3.69	0.613
รวม	3.47	0.424	3.62	0.413	3.60	0.600	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย								
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.45	0.737	3.65	0.623	3.40	1.140	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.80	0.724	3.73	0.786	4.00	0.707	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.84	0.781	3.98	0.735	3.80	0.837	3.93	0.752
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.39	0.802	3.41	0.751	3.40	0.894	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.23	0.632	3.36	0.672	3.20	0.837	3.31	0.662
รวม	3.45	0.542	3.63	0.552	3.56	0.780	3.60	0.553

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามสถานภาพ (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.73	0.674	3.70	0.782	3.20	1.304	3.70	0.765
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.70	0.872	3.83	0.849	3.00	1.581	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.61	0.947	3.89	0.811	3.00	1.581	3.77	0.737
4. การรับประกันสินค้า	3.52	0.786	3.82	0.684	3.60	0.894	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.75	0.769	3.83	0.679	3.60	0.894	3.80	0.715
รวม	3.66	0.708	3.82	0.656	3.28	1.221	3.75	0.699
รวมทั้งหมด	3.57	0.432	3.70	0.397	3.54	0.693	3.65	0.422

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.4 ลูกค้ำที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วน และอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ำที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.80$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
2. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
3. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
4. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
5. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า
6. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)

7. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า สอดคล้องกับผู้ที่สมรส

ลูกค้ำที่เป็นหม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.20$) 7 รายการ คือ

1. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
2. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
3. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา
4. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
5. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)

4. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน

7. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านราคา

ลูกค้ำที่เป็น โสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.57$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย

4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกสถานภาพสมรส

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่เป็น โสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80-3.84$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ เป็นหม้าย/หย่าร้าง

ลูกค้าที่มีสถานภาพ สมรส มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65-3.98$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่เป็น โสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-3.75$) ทุกรายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
2. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า
3. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
4. การให้บริการด้านเทคนิค
5. การรับประกันสินค้า

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ที่สมรส

ลูกค้าที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การรับประกันสินค้า
2. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพ
สินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามตำแหน่ง / หน้าที่

รายการ	ฝ่ายจัดซื้อ		ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุง		ช่างเทคนิคตรวจสอบ		วิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์										
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	3.63	0.669	4.14	0.631	4.00	0.894	3.89	0.727	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.67	0.711	4.04	0.611	3.95	0.921	3.74	0.685	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน(จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.63	0.615	3.71	0.540	3.81	0.750	3.66	0.582	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของครยี่ห้อสินค้า	3.57	0.568	3.77	0.613	3.71	0.845	3.68	0.620	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.57	0.568	3.70	0.617	3.62	0.805	3.58	0.758	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.63	0.490	3.90	0.649	4.00	0.632	3.74	0.795	3.83	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.70	0.596	3.89	0.636	3.90	0.625	3.95	0.655	3.87	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.37	0.490	3.34	0.583	3.48	0.512	3.50	0.604	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.37	0.556	3.42	0.551	3.48	0.512	3.42	0.500	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.57	0.568	3.27	0.559	3.38	0.498	3.21	0.622	3.33	0.577
รวม	3.57	0.534	3.72	0.446	3.73	0.414	3.64	0.476	3.68	0.436
ด้านราคา										
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.37	0.669	3.89	0.636	4.00	0.707	3.74	0.724	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.77	0.679	3.40	0.520	3.71	0.644	3.50	0.604	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.10	0.607	3.26	0.528	3.10	0.700	3.21	0.474	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.27	0.521	3.84	0.553	3.52	0.814	3.71	0.694	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.30	0.596	3.85	0.544	3.71	0.644	3.68	0.620	3.69	0.613
รวม	3.36	0.387	3.65	0.409	3.61	0.462	3.57	0.428	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย										
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.37	0.718	3.66	0.628	3.67	0.658	3.53	0.762	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.47	0.730	3.92	0.722	3.95	0.865	3.61	0.718	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.73	0.740	4.03	0.687	3.95	0.865	3.87	0.811	3.93	0.752
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.07	0.907	3.58	0.665	3.48	0.928	3.29	0.654	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.33	0.661	3.40	0.640	3.29	0.561	3.13	0.741	3.31	0.662
รวม	3.39	0.547	3.72	0.504	3.67	0.655	3.48	0.542	3.60	0.553

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามตำแหน่ง / หน้าที่ (ต่อ)

รายการ	ฝ่ายจัดซื้อ		ช่างเทคนิค ฝ่ายซ่อม บำรุง		ช่างเทคนิค ตรวจสอบ		วิศวกรฝ่าย เครื่องจักรกล		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด										
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.43	0.898	3.89	0.678	3.62	0.865	3.58	0.683	3.70	0.765
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.37	0.765	3.97	0.816	3.48	1.123	3.82	0.865	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.37	0.765	4.00	0.782	3.48	1.123	3.79	0.963	3.77	0.902
4. การรับประกันสินค้า	3.53	0.730	3.92	0.618	3.38	0.921	3.63	0.751	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.70	0.651	3.97	0.645	3.67	0.856	3.61	0.755	3.80	0.715
รวม	3.48	0.647	3.95	0.612	3.52	0.882	3.68	0.691	3.75	0.699
รวมทั้งสิ้น	3.47	0.372	3.75	0.392	3.65	0.484	3.60	0.438	3.65	0.422

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้าที่เป็นพนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57-3.70$) จำนวน 8 รายการ คือ

1. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
4. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
5. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
6. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า
7. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์
8. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70-4.41$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
4. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
5. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า
6. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
7. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่อยู่ฝ่ายตรวจสอบช่างเทคนิควิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล ยกเว้นอายุการใช้งานยาวนาน คงทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$)

ด้านราคา

พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) จำนวน 1 รายการ คือ การชำระเงินตามเงื่อนไข

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.84-3.89$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
3. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52-4.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับลูกค้าที่อยู่ฝ่ายวิศวกรรมเครื่องจักร

ด้านการจัดจำหน่าย

พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) จำนวน 1 รายการ คือ กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58-4.03$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)

3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่ออยู่นั้นอยู่ในระดับปานกลาง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67-3.95$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)

2. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า

3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับวิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล

ด้านการส่งเสริมการตลาด

พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53-3.70$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป

2. การรับประกันสินค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการด้านเทคนิค

2. ให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มแก่ลูกค้า

3. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป

4. การรับประกันสินค้า

5. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับฝ่ายวิศวกรเครื่องจักรกล

ลูกค้าที่อยู่ฝ่ายตรวจสอบ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62-3.67$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป

2. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามระดับการศึกษา

รายการ	อนุสัญญา หรือ ต่ำกว่า		ปริญญตรี		สูงกว่าปริญญตรี		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์								
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.03	0.816	3.94	0.656	3.80	0.447	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.95	0.765	3.86	0.669	3.60	0.548	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.73	0.623	3.67	0.577	3.80	0.447	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของตราที่ห่อสินค้า	3.69	0.664	3.71	0.636	3.80	0.447	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.63	0.678	3.63	0.672	3.80	0.447	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.84	0.672	3.82	0.675	3.80	0.447	3.87	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.88	0.675	3.86	0.618	4.00	-	3.37	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.41	0.583	3.40	0.554	3.40	0.548	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.47	0.534	3.40	0.534	3.20	0.447	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.39	0.607	3.27	0.554	3.60	0.548	3.33	0.577
รวม	3.70	0.473	3.66	0.419	3.68	0.248	3.68	0.436
ด้านราคา								
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.88	0.701	3.72	0.682	3.40	0.894	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.55	0.589	3.51	0.601	3.80	0.837	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.19	0.664	3.22	0.486	3.00	0.00	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.66	0.739	3.68	0.574	3.40	0.894	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.78	0.654	3.65	0.564	3.40	0.894	3.69	0.613
รวม	3.61	0.467	3.55	0.395	3.40	0.469	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย								
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.64	0.675	3.51	0.701	4.00	0.00	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.92	0.822	3.67	0.712	3.60	0.548	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	4.03	0.755	3.87	0.755	3.60	0.548	3.93	0.752
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.47	0.816	3.34	0.744	3.60	0.548	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.30	0.634	3.30	0.688	3.60	0.548	3.31	0.662
รวม	3.67	0.567	3.54	0.553	3.68	0.179	3.60	0.553

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	อนุประิญา หรือ ต่ำกว่า		ประิญาตรี		สูงกว่า ประิญาตรี		รวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
ด้านการส่งเสริมการตลาด								
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.80	0.820	3.65	0.686	3.40	1.342	3.70	0.761
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.75	0.959	3.76	0.839	3.80	1.095	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.77	0.938	3.76	0.877	3.80	1.095	3.77	0.902
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.771	3.69	0.722	3.40	0.548	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.86	0.753	3.76	0.698	3.60	0.548	3.80	0.715
รวม	3.79	0.753	3.72	0.658	3.60	0.837	3.75	0.699
รวมทั้งหมด	3.69	0.438	3.62	0.417	3.61	0.282	3.65	0.422

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือต่ำกว่าความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63-4.03$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
4. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
5. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
6. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.00$)

ด้านราคา

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.88$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
3. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
4. การชำระเงินตามเงื่อนไข

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) จำนวน 1 รายการ คือ การชำระเงินตามเงื่อนไข

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64-4.03$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้าส่ง
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
3. สินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-4.00$) ทุกรายการ คือ

1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือ ต่ำกว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75-3.86$) ทุก รายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
2. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า
3. การให้บริการด้านเทคนิค
4. การรับประกันสินค้า
5. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60-3.80$) จำนวน 3 รายการ
คือ

1. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
 2. การให้บริการด้านเทคนิค
 3. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		30,000 ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านผลิตภัณฑ์										
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.00	0.436	3.85	0.820	3.98	0.753	4.14	0.601	3.97	0.717
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.91	0.426	3.87	0.791	3.87	0.757	3.94	0.639	3.89	0.705
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.73	0.550	3.72	0.640	3.64	0.609	3.71	0.519	3.70	0.591
4. ความน่าเชื่อถือของตรายี่ห้อสินค้า	3.77	0.528	3.65	0.709	3.76	0.679	3.69	0.530	3.70	0.639
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.68	0.568	3.60	0.694	3.67	0.769	3.63	0.547	3.64	0.666
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.82	0.501	3.73	0.860	3.80	0.694	4.03	0.664	3.83	0.665
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.77	0.528	3.83	0.693	3.80	0.661	4.09	0.507	3.87	0.632
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.41	0.503	3.47	0.566	3.18	0.490	3.57	0.608	3.40	0.562
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.41	0.503	3.40	0.527	3.40	0.495	3.49	0.612	3.42	0.531
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.45	0.510	3.43	0.593	3.13	0.548	3.31	0.583	3.33	0.577
รวม	3.70	0.377	3.66	0.468	3.62	0.404	3.76	0.435	3.68	0.436
ด้านราคา										
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.77	0.429	3.70	0.766	3.89	0.714	3.74	0.701	3.77	0.698
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.59	0.666	3.65	0.606	3.40	0.539	3.46	0.611	3.53	0.602
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.18	0.501	3.22	0.666	3.20	0.505	3.17	0.453	3.20	0.555
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.68	0.568	3.50	0.701	3.78	0.599	3.77	0.646	3.66	0.651
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.68	0.646	3.62	0.640	3.76	0.570	3.74	0.611	3.69	0.613
รวม	3.58	0.626	3.54	0.475	3.60	0.419	3.58	0.414	3.57	0.426
ด้านการจัดจำหน่าย										
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลาที่กำหนด	3.64	0.658	3.53	0.676	3.51	0.727	3.69	0.676	3.57	0.685
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.91	0.610	3.72	0.865	3.76	0.743	3.77	0.690	3.77	0.760
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.77	0.685	3.92	0.829	3.91	0.701	4.06	0.725	3.93	0.752
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.55	0.739	3.33	0.857	3.40	0.720	3.43	0.698	3.40	0.768
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.23	0.528	3.30	0.619	3.29	0.787	3.40	0.651	3.31	0.662
รวม	3.62	0.470	3.56	0.603	3.57	0.565	3.67	0.511	3.60	0.553

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000		10,000- 20,000		20,001- 30,000		30,000 ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านส่งเสริมการตลาด										
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.82	0.501	3.67	0.795	3.64	0.830	3.72	0.780	3.70	0.765
2. ให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.68	0.568	3.60	0.960	3.84	0.928	3.97	0.857	3.76	0.890
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.73	0.550	3.57	0.945	3.82	0.936	4.06	0.906	3.77	0.902
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.528	3.58	0.787	3.73	0.720	3.86	0.772	3.71	0.737
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.95	0.375	3.73	0.821	3.78	0.735	3.83	0.664	3.80	0.715
รวม	3.79	0.352	3.63	0.754	3.76	0.747	3.89	0.692	3.75	0.699
รวมทั้งหมด	3.68	0.246	3.61	0.461	3.64	0.446	3.73	0.410	3.65	0.422

จากตารางที่ 4.7 ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68-4.00$) จำนวน 7 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน
3. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
4. ความน่าเชื่อถือของตราเครื่องหมายสินค้า
5. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด
6. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)
7. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และ 20,001 -30,000 บาท ยกเว้น ลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป รายการอายุการใช้งานยาวนาน คงทน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$)

ด้านราคา

ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59-3.77$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย
4. การชำระเงินตามเงื่อนไข

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76-3.89$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55-3.91$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
2. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้าที่มีรายได้ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53-3.92$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
3. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับลูกค้าที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68-3.95$) ทุกรายการ คือ

1. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป
2. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า
3. การรับประกันสินค้า
4. การให้บริการด้านเทคนิค
5. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า

เมื่อพิจารณาตามระดับรายได้ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับทุกระดับรายได้

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร จำแนกตามประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.04	0.709	3.75	0.707	2.257*
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.94	0.684	3.72	0.751	1.626
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.70	0.588	3.70	0.608	0.030
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.71	0.623	3.68	0.694	0.309
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.63	0.671	3.65	0.662	0.156
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.85	0.688	3.75	0.588	0.915
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.90	0.635	3.78	0.620	1.115
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.39	0.581	3.45	0.504	0.678
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.41	0.542	3.45	0.504	0.429
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.26	0.586	3.52	0.506	2.737**
รวม	3.68	0.452	3.65	0.389	0.375
ด้านราคา					
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.83	0.689	3.60	0.709	1.777
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.45	0.562	3.78	0.660	2.79**
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.22	0.538	3.13	0.607	0.895
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.78	0.596	3.45	0.552	2.630**
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.78	0.596	3.43	0.594	3.264**
รวม	3.60	0.420	3.47	0.436	1.609
ด้านการจัดจำหน่าย					
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.58	0.681	3.62	0.705	0.531
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.80	0.746	3.65	0.802	1.067
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้า รับทราบล่วงหน้า	3.95	0.748	3.85	0.770	0.724
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.45	0.705	3.25	0.927	1.256
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.32	0.671	3.28	0.640	0.378
รวม	3.62	0.540	3.53	0.595	0.815

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรจำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.76	0.728	3.50	0.847	1.757
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.86	0.856	3.45	0.932	2.466*
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.87	0.872	3.45	0.932	2.505*
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.747	3.53	0.679	1.935
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.80	0.712	3.77	0.733	0.213
รวม	3.81	0.686	3.54	0.706	2.137*
รวมทั้งหมด	3.68	0.416	3.57	0.432	1.445

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 1.960$

** $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = \pm 2.576$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า เพศชายและเพศหญิง พบว่า ลูกค้า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ที่ความปลอดภัยในการใช้งานสูง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา

ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การชำระเงินตามเงื่อนไข
2. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
2. การให้บริการด้านเทคนิค

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์											
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.00	-	3.75	0.726	4.04	0.711	4.11	0.698	4.50	0.548	2.721*
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.75	0.500	3.78	0.738	3.90	0.725	4.04	0.587	4.17	0.753	0.889
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.25	0.500	3.65	0.645	3.71	0.568	3.81	0.557	3.67	0.516	0.929
4. ความน่าเชื่อถือของครีโยี่ห้อสินค้า	3.50	0.577	3.69	0.717	3.69	0.627	3.78	0.557	3.83	0.408	0.268
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.25	0.500	3.64	0.704	3.57	0.693	3.81	0.557	3.83	0.408	1.120
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.75	0.500	3.69	0.573	3.80	0.714	4.07	0.675	4.33	0.516	2.516*
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.25	0.500	3.82	0.641	3.89	0.627	3.89	0.577	4.50	0.548	2.670*
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.00	-	3.40	0.564	3.37	0.543	3.48	0.643	3.67	0.516	1.031
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.00	-	3.35	0.517	3.43	0.498	3.59	0.636	3.50	0.480	1.674
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.00	-	3.42	0.629	3.33	0.557	3.22	0.577	3.17	0.408	1.002
รวม	3.38	0.163	3.62	0.436	3.67	0.428	3.78	0.473	3.92	0.344	1.628
ด้านราคา											
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.75	0.500	3.67	0.795	3.83	0.636	3.74	0.712	4.17	0.408	0.883
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.00	-	3.67	0.668	3.54	0.557	3.33	0.555	3.33	0.516	2.529
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.00	-	3.24	0.576	3.20	0.580	3.11	0.506	3.33	0.516	0.441
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.75	0.500	3.58	0.599	3.64	0.743	3.81	0.483	3.83	0.753	0.711
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.75	0.500	3.55	0.662	3.74	0.582	3.78	0.577	4.00	0.632	1.440
รวม	3.45	0.191	3.54	0.476	3.59	0.413	3.56	0.378	3.73	0.468	0.406
ด้านการจัดจำหน่าย											
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.75	0.500	3.36	0.778	3.61	0.644	3.81	0.483	3.83	0.753	2.567*
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	4.00	-	3.71	0.737	3.76	0.842	3.81	0.622	4.00	0.894	0.338
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.75	0.500	3.80	0.779	3.96	0.770	4.11	0.641	4.00	0.894	0.891
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.25	0.500	3.33	0.795	3.49	0.737	3.37	0.792	3.33	1.033	0.395
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.25	0.500	3.16	0.660	3.34	0.700	3.52	0.580	3.33	0.516	1.409
รวม	3.60	0.283	3.47	0.578	3.63	0.565	3.74	0.427	3.70	0.746	1.185

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า
ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด											
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	4.00	0.00	3.62	0.733	0.37	0.849	3.81	0.681	4.17	0.408	1.078
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	4.00	0.00	3.56	0.958	3.74	0.863	4.04	0.854	4.33	0.516	2.078
3. การให้บริการด้านเทคนิค	4.00	0.00	3.51	1.016	3.71	0.837	4.22	0.698	4.50	0.548	4.280**
4. การรับประกันสินค้า	3.50	0.577	3.53	0.790	3.74	0.695	3.96	0.706	4.00	0.632	2.042
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	4.00	0.00	3.69	0.814	3.74	0.674	4.04	0.649	4.17	0.408	1.673
รวม	3.90	0.115	3.58	0.752	3.72	0.690	4.01	0.602	4.23	0.408	2665*
รวมทั้งหมด	3.54	0.174	3.57	0.460	3.66	0.397	3.77	0.400	3.90	0.416	1.735

* $P \geq 0.05$ $df_1=4$ $df_2 = \infty$ $F = \pm 2.37$

** $P \geq 0.01$ $df_1=4$ $df_2 = \infty$ $F = \pm 3.32$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์
2. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน
3. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การชำระเงินตามเงื่อนไข

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการด้านเทคนิค

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์ ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปีมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 31-40 ปี , 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด ลูกค้ำที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุต่ำกว่า 20 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 20-30 ปี , 31-40 ปี และ 41-50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ลูกค้ำที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 31-40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การชำระตามเงื่อนไข ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 41-50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 41-50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 31-40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. การให้บริการด้านเทคนิค ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 41-50 ปี และ มากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ลูกค้ำที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มียอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	3.77	0.687	4.11	0.677	3.40	1.140	6.053**
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.77	0.687	3.97	0.685	3.60	1.140	1.941
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.59	0.596	3.76	0.586	3.60	0.548	1.630
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.61	0.623	3.78	0.626	3.20	0.837	3.027*
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.55	0.630	3.70	0.671	3.20	0.837	2.034
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.68	0.606	3.89	0.691	4.20	0.447	2.708
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.80	0.640	3.89	0.631	4.20	0.447	1.048
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.39	0.562	3.40	0.567	3.60	0.548	0.320
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.37	0.524	3.43	0.536	3.80	0.447	1.494
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.41	0.626	3.27	0.546	3.60	0.548	1.702
รวม	3.59	0.461	3.72	0.421	3.64	0.390	1.488
ด้านราคา							
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.57	0.759	3.88	0.637	3.80	0.837	3.664*
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.55	0.658	3.50	0.577	3.80	0.447	0.630
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.16	0.532	3.23	0.564	3.00	0.707	0.585
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.52	0.539	3.73	0.691	3.80	0.837	2.105
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.55	0.630	3.77	0.581	3.60	0.894	2.388
รวม	3.47	0.424	3.62	0.413	3.60	0.600	2.355
ด้านการจัดจำหน่าย							
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.45	0.737	3.65	0.623	3.40	1.140	1.829
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.80	0.724	3.73	0.786	4.00	0.707	0.399
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.84	0.781	3.98	0.735	3.80	0.837	0.702
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.39	0.802	3.41	0.751	3.40	0.894	0.005
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.23	0.632	3.36	0.672	3.20	0.837	0.702
รวม	3.45	0.542	3.63	0.552	3.56	0.780	0.412

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/หย่าร้าง		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.73	0.674	3.70	0.782	3.20	1.304	1.119
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.70	0.872	3.83	0.849	3.00	1.581	2.330
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.61	0.947	3.89	0.811	3.00	1.581	3.765*
4. การรับประกันสินค้า	3.52	0.786	3.82	0.684	3.60	0.894	3.209*
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.75	0.769	3.83	0.679	3.60	0.894	0.427
รวม	3.66	0.708	3.82	0.656	3.28	1.221	2.059
รวมทั้ง	3.57	0.432	3.70	0.397	3.54	0.693	1.853

* $P \geq 0.05$ $df_1=2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1=2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่าลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความน่าเชื่อถือของตราหีบห่อของสินค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา

ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้ำที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการคือ

1. การให้บริการด้านเทคนิค
2. การรับประกันสินค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์ ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ เป็น โสด ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับผู้ที่ เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ลูกค้าที่เป็น โสดมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ มีสถานภาพสมรส ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. การให้บริการด้านเทคนิค ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ เป็นหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. การรับประกันสินค้า ลูกค้าที่เป็น โสด มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ มีสถานภาพสมรสที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่

รายการ	ฝ่าย จัดซื้อ		ช่างเทคนิค ฝ่ายซ่อมบำรุง		ช่างเทคนิค ฝ่ายตรวจสอบ		วิศวกรฝ่าย เครื่องจักรกล		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์									
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	3.63	0.669	4.14	0.631	4.00	0.894	3.89	0.727	3.869**
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.67	0.711	4.04	0.611	3.95	0.921	3.74	0.685	2.871*
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.63	0.615	3.71	0.540	3.81	0.750	3.66	0.582	0.437
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.57	0.568	3.77	0.613	3.71	0.845	3.68	0.620	0.709
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.57	0.568	3.70	0.617	3.62	0.805	3.58	0.758	0.416
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.63	0.490	3.90	0.649	4.00	0.632	3.74	0.795	1.915
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.70	0.596	3.89	0.636	3.90	0.625	3.95	0.655	0.960
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.37	0.490	3.34	0.583	3.48	0.512	3.50	0.604	0.816
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.37	0.556	3.42	0.551	3.48	0.512	3.42	0.500	0.178
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.57	0.568	3.27	0.559	3.38	0.498	3.21	0.622	2.579
รวม	3.57	0.534	3.72	0.446	3.73	0.414	3.69	0.476	0.320
ด้านราคา									
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.37	0.669	3.89	0.636	4.00	0.707	3.74	0.724	5.226**
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.77	0.679	3.40	0.520	3.71	0.644	3.50	0.604	3.580*
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.10	0.607	3.26	0.528	3.10	0.700	3.21	0.474	0.861
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.27	0.521	3.84	0.553	3.52	0.814	3.71	0.694	6.377**
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.30	0.596	3.85	0.544	3.71	0.644	3.68	0.620	6.254**
รวม	3.36	0.387	3.65	0.409	3.61	0.462	3.57	0.428	3.425*
ด้านการจัดจำหน่าย									
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.37	0.718	3.66	0.628	3.67	0.658	3.53	0.762	1.479
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.47	0.730	3.92	0.722	3.95	0.865	3.61	0.718	3.681*
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.73	0.740	4.03	0.687	3.95	0.865	3.87	0.811	1.185
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.07	0.907	3.58	0.665	3.48	0.928	3.29	0.654	3.657*
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.33	0.661	3.40	0.640	3.29	0.561	3.13	0.741	1.374
รวม	3.39	0.547	3.72	0.504	3.67	0.655	3.48	0.542	3.229*

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่ (ต่อ)

รายการ	ฝ่าย จัดซื้อ		ช่างเทคนิค ฝ่ายซ่อมบำรุง		ช่างเทคนิค ฝ่ายตรวจสอบ		วิศวกรฝ่าย เครื่องจักรกล		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.43	0.898	3.89	0.678	3.62	0.865	3.58	0.683	3.250*
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.37	0.765	3.97	0.816	3.48	1.123	3.82	0.865	4.357**
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.37	0.765	4.00	0.782	3.48	1.123	3.79	0.963	4.617**
4. การรับประกันสินค้า	3.53	0.730	3.92	0.618	3.38	0.921	3.63	0.751	4.301**
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.70	0.651	3.97	0.645	3.67	0.856	3.61	0.755	2.895*
รวม	3.48	0.647	3.95	0.612	3.52	0.882	3.68	0.691	4.626**
รวมทั้งหมด	3.47	0.372	3.75	0.392	3.65	0.484	3.60	0.438	3.413*

* $P \geq 0.05$ $df_1=3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1=3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า ที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ การแสดงข้อมูล บนฉลากสินค้าชัดเจน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา

ลูกค้าที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น
3. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการหลังการขาย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การชำระ เงินตามเงื่อนไข

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. บริการรวมเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)
2. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ให้คำแนะนำและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า
2. การให้บริการด้านเทคนิค
3. การรับประกันสินค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า
2. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ดังนี้

1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์ พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน พนักงานฝ่ายจัดซื้อ ที่ความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรและช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับผู้ที่อยู่ฝ่ายวิศวกรเครื่องจักรกล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. การชำระเงินตามเงื่อนไข ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่อยู่ฝ่ายจัดซื้อ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกันช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร และฝ่ายวิศวกรเครื่องจักรที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย พนักงานฝ่ายจัดซื้อมีความพึงพอใจแตกต่างกับ ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรและวิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกลที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน) พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิควิศวกรฝ่ายช่างเทคนิคเครื่องจักร ที่รับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ พนักงานที่อยู่ฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ให้ความสำคัญและข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า พนักงานฝ่ายจัดซื้อ ที่ความพึงพอใจ แตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับวิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. การให้บริการด้านเทคนิค ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกล มีความพึงพอใจแตกต่างกับพนักงานฝ่ายจัดซื้อ และช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

พนักงานฝ่ายจัดซื้อ มีความพึงพอใจแตกต่างกับวิศวกรฝ่ายเครื่องจักร ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. การรับประกันสินค้า ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกล มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่างเทคนิคฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับพนักงานฝ่ายจัดซื้อ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. ท่านพอใจที่จะใช้บริการซ้ำต่อไป ช่างเทคนิคฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร มีความพึงพอใจแตกต่างกับวิศวกรฝ่ายเครื่องจักรกล ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตาม ระดับการศึกษา

รายการ	อนุปริญา หรือ ต่ำกว่า		ปริญาตรี		สูงกว่า ปริญาตรี		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์							
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.03	0.816	3.94	0.656	3.80	0.447	0.478
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.95	0.765	3.86	0.669	3.60	0.548	0.760
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.73	0.623	3.67	0.577	3.80	0.447	0.324
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.69	0.664	3.71	0.636	3.80	0.447	0.080
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.63	0.678	3.63	0.672	3.80	0.447	0.159
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.84	0.672	3.82	0.675	3.80	0.447	0.034
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.88	0.675	3.86	0.618	4.00	0.00	0.118
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.41	0.583	3.40	0.554	3.40	0.548	0.004
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.47	0.534	3.40	0.534	3.20	0.447	0.777
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.39	0.607	3.27	0.554	3.60	0.548	1.428
รวม	3.70	0.473	3.66	0.419	3.68	0.248	0.245
ด้านราคา							
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.88	0.701	3.72	0.682	3.40	0.894	1.672
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.55	0.589	3.51	0.601	3.80	0.837	0.603
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.19	0.664	3.22	0.486	3.00	0.00	0.370
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.66	0.739	3.68	0.574	3.40	0.894	0.429
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.78	0.654	3.65	0.564	3.40	0.894	1.525
รวม	3.61	0.467	3.55	0.395	3.40	0.469	0.746
ด้านการจัดจำหน่าย							
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.64	0.675	3.51	0.701	4.00	0.00	1.751
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.92	0.822	3.67	0.712	3.60	0.548	2.294
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	4.03	0.755	3.87	0.755	3.60	0.548	1.351
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.47	0.816	3.34	0.744	3.60	0.548	0.670
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.30	0.634	3.30	0.688	3.60	0.548	0.497
รวม	3.67	0.567	3.54	0.553	3.68	0.179	1.179

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภท
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	อนุประัญญา หรือ ต่ำกว่า		ประัญญาตรี		สูงกว่า ประัญญาตรี		F
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.80	0.820	3.65	0.686	3.40	1.342	1.138
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.75	0.959	3.76	0.839	3.80	1.095	0.010
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.77	0.938	3.76	0.877	3.80	1.095	0.004
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.771	3.69	0.722	3.40	0.548	0.663
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.86	0.753	3.76	0.698	3.60	0.548	0.533
รวม	3.79	0.753	3.72	0.658	3.60	0.837	0.263
รวมทั้งหมด	3.69	0.438	3.62	0.417	3.61	0.282	0.529

* $P \geq 0.05$ $df_1=2$ $df_2 = \infty$ $F = 3.00$

** $P \geq 0.01$ $df_1=2$ $df_2 = \infty$ $F = 4.61$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมและพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้า ประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,000 ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านผลิตภัณฑ์									
1. ความเรียบร้อยของหีบห่อบรรจุภัณฑ์	4.00	0.436	3.85	0.820	3.98	0.753	4.14	0.601	1.258
2. การแสดงข้อมูลบนฉลากสินค้าชัดเจน	3.91	0.426	3.87	0.791	3.87	0.757	3.94	0.639	0.107
3. ความสะดวกในการใช้งาน (จำนวนชิ้นต่อกล่อง)	3.73	0.550	3.72	0.640	3.64	0.609	3.71	0.519	0.167
4. ความน่าเชื่อถือของตราหือสินค้า	3.77	0.528	3.65	0.709	3.76	0.679	3.69	0.530	0.330
5. ความทันสมัยของผลิตภัณฑ์	3.68	0.568	3.60	0.694	3.67	0.769	3.63	0.547	0.124
6. สินค้ามีความถูกต้องได้ตามมาตรฐาน	3.82	0.501	3.73	0.860	3.80	0.694	4.03	0.664	1.510
7. สินค้าอยู่ในสภาพเรียบร้อยดีไม่ชำรุด	3.77	0.528	3.83	0.693	3.80	0.661	4.09	0.507	1.812
8. อายุการใช้งานยาวนาน คงทน	3.41	0.503	3.47	0.566	3.18	0.490	3.57	0.608	3.910**
9. สะดวกในการทำความสะอาดและบำรุงรักษา	3.41	0.503	3.40	0.527	3.40	0.495	3.49	0.612	0.228
10. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	3.45	0.510	3.43	0.593	3.13	0.548	3.31	0.583	2.823*
รวม	3.70	0.377	3.66	0.468	3.62	0.404	3.76	0.435	1.944
ด้านราคา									
1. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	3.77	0.429	3.70	0.766	3.89	0.714	3.74	0.701	0.649
2. การชำระเงินตามเงื่อนไข	3.59	0.666	3.65	0.606	3.40	0.539	3.46	0.611	1.765
3. การให้ส่วนลดเงินสด	3.18	0.501	3.22	0.666	3.20	0.505	3.17	0.453	0.055
4. ราคาใกล้เคียงกับสินค้าของบริษัทอื่น	3.68	0.568	3.50	0.701	3.78	0.599	3.77	0.646	2.088
5. ราคาเหมาะสมเมื่อเทียบกับการบริการหลังการขาย	3.68	0.646	3.62	0.640	3.76	0.570	3.74	0.611	0.540
รวม	3.58	0.626	3.54	0.475	3.60	0.419	3.58	0.414	0.226
ด้านการจัดจำหน่าย									
1. ส่งสินค้าได้ทันเวลากำหนด	3.64	0.658	3.53	0.676	3.51	0.727	3.69	0.676	0.563
2. บริการรวดเร็วทันใจ (งานเร่งด่วน)	3.91	0.610	3.72	0.865	3.76	0.743	3.77	0.690	0.343
3. กรณีส่งงานไม่ทันจะโทรแจ้งกำหนดวันส่งใหม่ให้ลูกค้ารับทราบล่วงหน้า	3.77	0.685	3.92	0.829	3.91	0.701	4.06	0.725	0.664
4. สถานที่อยู่ใกล้สะดวกในการติดต่อ	3.55	0.739	3.33	0.857	3.40	0.720	3.43	0.698	0.425
5. จัดส่งสินค้าได้ทุกที่ทุกเวลา	3.23	0.528	3.30	0.619	3.29	0.787	3.40	0.651	0.345
รวม	3.62	0.470	3.56	0.603	3.57	0.565	3.67	0.511	03.18

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,000 ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านการส่งเสริมการตลาด									
1. ความเอาใจใส่และติดตามลูกค้า	3.82	0.501	3.67	0.795	3.64	0.830	3.72	0.780	0.324
2. ให้คำแนะนำ และข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้า	3.68	0.568	3.60	0.960	3.84	0.928	3.97	0.857	1.510
3. การให้บริการด้านเทคนิค	3.73	0.550	3.57	0.945	3.82	0.936	4.06	0.906	2.318
4. การรับประกันสินค้า	3.77	0.528	3.58	0.787	3.73	0.720	3.86	0.772	1.128
5. ท่านพอใจที่จะใช้บริการสินค้าต่อไป	3.95	0.375	3.73	0.821	3.78	0.735	3.83	0.664	0.544
รวม	3.79	0.352	3.63	0.754	3.76	0.747	3.89	0.692	1.099
รวมทั้งหมด	3.68	0.246	3.61	0.461	3.64	0.446	3.73	0.410	0.677

* $P \geq 0.05$ $df_1=3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1=3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ อายุการใช้งานยาวนาน คงทน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. อายุการใช้งาน ยาวนาน คงทน ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ 10,000-20,000 บาท และ 30,000 บาท ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง ลูกค้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ 10,000-20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05