

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\infty = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\infty = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 - 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 - 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า บริษัท อีตัน อิมพอร์ต จำกัด เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	75	69.40
2. หญิง	33	30.60
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 20 ปี	6	5.60
2. 20 - 30 ปี	22	20.40
3. 31- 40 ปี	38	35.20
4. มากกว่า 40 ปี	42	38.90
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	20.40
2. ปริญญาตรี	67	62.00
3. สูงกว่าปริญญาตรี	19	17.60
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>อาชีพ</b>		
1. ธุรกิจส่วนตัว	25	23.10
2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16	14.80
3. พนักงานบริษัท	60	55.60
4. พ่อบ้าน/แม่บ้าน	7	6.50
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
1. 10,000 - 20,000 บาท	18	16.70
2. 20,001 - 40,000 บาท	48	44.40
3. มากกว่า 40,000 บาท	42	38.90
<b>รวม</b>	<b>108</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.40 มีอายุ มากกว่า 40 ปี ร้อยละ 38.90 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 35.20 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.40 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.60 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.60 รองลงมาธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.10 และน้อยที่สุด พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 6.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 44.40 รองลงมา มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 38.90 และน้อยที่สุด 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 16.70

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>						
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.83	0.89	3.94	0.86	3.86	0.88
2. การรับประกันการซ่อม	3.84	0.85	3.85	0.84	3.84	0.86
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.97	0.85	3.94	0.96	3.96	0.86
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.63	0.83	4.09	0.91	3.77	0.88
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.25	0.71	4.00	0.66	4.18	0.70
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	4.13	0.74	3.82	0.68	4.04	0.73
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>3.93</b>	<b>0.45</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>						
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	3.73	0.85	3.91	0.87	3.79	0.86
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.69	0.87	3.85	0.93	3.74	0.89
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ ชัดเจน	3.89	0.94	3.82	0.98	3.87	0.94
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.61</b>	<b>3.85</b>	<b>0.68</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>						
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไข ตามรายการที่แจ้งซ่อม	4.05	0.85	3.88	0.78	4.00	0.83
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัย เกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.99	0.89	3.97	0.88	3.98	0.88
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.79</b>	<b>3.92</b>	<b>0.78</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสุภาพ</b>						
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.08	0.88	4.15	0.93	4.10	0.89
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.87	0.87	3.85	0.90	3.86	0.88
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า	3.93	0.89	4.18	0.84	4.01	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.60</b>	<b>4.06</b>	<b>0.65</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>						
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	3.93	0.86	3.91	0.88	3.93	0.86
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน	4.08	0.88	3.85	0.87	4.01	0.88
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง	4.11	0.87	4.03	0.88	4.08	0.87
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.67</b>	<b>3.92</b>	<b>0.64</b>	<b>4.00</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>						
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดสารเคมี	4.08	0.89	4.12	0.85	4.09	0.88
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า	3.95	0.86	4.06	0.78	3.98	0.84
20. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	3.95	0.80	4.00	0.79	3.96	0.79
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.60</b>	<b>4.06</b>	<b>0.63</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.95</b>	<b>0.44</b>	<b>3.96</b>	<b>0.46</b>	<b>3.95</b>	<b>0.45</b>

จากตารางที่ 4.2 ลูกค้ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)

ลูกค้ำมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77-4.18$ ) ทุกรายการ คือ

1. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ
2. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ
4. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
5. การรับประกันการซ่อม

6. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านการตอบสนองความต้องการ

ลูกค้ำ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74-3.87$ ) ทุกรายการ คือ

1. ให้คำแนะนำลูกค้ำในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน
2. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด
3. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านความสามารถ

ลูกค้ำ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม
2. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านความสุภาพ

ลูกค้ำ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86-4.10$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

2. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า
3. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ  
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **ด้านความเข้าใจลูกค้า**

ลูกค้า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93-4.08$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง
2. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน
3. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที  
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง

#### **ด้านความปลอดภัย**

ลูกค้า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96-4.09$ ) ทุกรายการ คือ

1. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบ โดยปลอดภัยและมี
2. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า
3. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า  
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>										
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.98	3.91	0.86	3.89	0.92	3.76	0.85	3.86	0.88
2. การรับประกันการซ่อม	3.83	0.98	3.77	0.92	4.05	0.89	3.69	0.74	3.84	0.85
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	4.33	0.81	3.86	0.88	3.95	0.86	3.98	0.86	3.96	0.86
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.33	0.51	3.50	0.80	3.97	0.88	3.79	0.92	3.77	0.88
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.17	0.75	3.91	0.61	4.11	0.72	4.38	0.69	4.18	0.70
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	4.33	0.51	3.73	0.76	4.11	0.64	4.10	0.79	4.04	0.73
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.49</b>	<b>3.78</b>	<b>0.48</b>	<b>4.01</b>	<b>0.41</b>	<b>3.94</b>	<b>0.74</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>										
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	4.00	0.89	3.45	0.73	3.97	0.91	3.91	0.85	3.79	0.86
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.83	0.98	3.55	0.85	3.68	0.90	3.88	0.88	3.74	0.89
9. ให้อำนาจนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.83	0.98	3.59	0.79	4.00	0.95	3.90	1.00	3.87	0.94
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.77</b>	<b>3.53</b>	<b>0.57</b>	<b>3.88</b>	<b>0.63</b>	<b>3.84</b>	<b>0.62</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>										
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.83	0.75	3.59	0.73	4.00	0.87	4.24	0.79	4.00	0.83
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	4.00	0.89	3.68	0.78	4.03	0.94	4.10	0.87	3.98	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.66</b>	<b>3.63</b>	<b>0.74</b>	<b>4.01</b>	<b>0.79</b>	<b>4.16</b>	<b>0.79</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>										
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.83	0.98	3.95	0.95	4.16	0.85	4.17	0.90	4.10	0.89
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.83	0.98	3.73	0.93	3.92	0.88	3.88	0.86	3.86	0.88
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า	4.00	0.89	3.77	0.81	4.05	0.89	4.10	0.90	4.01	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.58</b>	<b>3.81</b>	<b>0.71</b>	<b>4.04</b>	<b>0.65</b>	<b>4.04</b>	<b>0.53</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>										
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	4.00	0.89	3.68	0.71	4.08	0.91	3.90	0.87	3.93	0.86

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
16. พนักงานรับฟังและ ทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของ ท่านอย่างถี่ถ้วน	3.67	1.03	3.68	0.78	4.05	0.92	4.19	0.83	4.01	0.88
17. มีการแนะนำการ ซ่อมรถยนต์อย่าง ถูกต้อง	3.83	0.98	3.59	0.85	4.16	0.82	4.31	0.84	4.08	0.87
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.72</b>	<b>3.65</b>	<b>0.55</b>	<b>4.10</b>	<b>0.68</b>	<b>4.13</b>	<b>0.65</b>	<b>4.00</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>										
18. การทำความสะอาด รถยนต์ก่อนส่งมอบ โดยปลอดสารเคมี	3.67	0.81	3.68	0.83	4.18	0.83	4.29	0.89	4.09	0.88
19. มีการตรวจเช็ค รถยนต์ก่อนการส่ง มอบให้ลูกค้า	4.00	0.89	3.73	0.70	4.00	0.93	4.10	0.82	3.98	0.84
20. มีการรักษาความลับ ข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้า	3.83	0.98	3.82	0.73	3.97	0.85	4.05	0.76	3.96	0.79
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.54</b>	<b>3.74</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.65</b>	<b>4.14</b>	<b>0.60</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.89</b>	<b>0.43</b>	<b>3.69</b>	<b>0.45</b>	<b>4.01</b>	<b>0.41</b>	<b>4.04</b>	<b>0.43</b>	<b>3.95</b>	<b>0.45</b>

จากตารางที่ 4.3 ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ดังนี้

#### ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83-4.33$ ) จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ
2. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ
3. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
4. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ
5. การรับประกันการซ่อม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ยกเว้น รายการรถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50, 3.97$  และ  $3.79$  ตามลำดับ)

#### ด้านการตอบสนองความต้องการ

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด
2. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว
3. ให้คำแนะนำลูกค้ำในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ยกเว้น อายุ 20-30 ปี รายการการซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

#### ด้านความสามารถ

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้
  2. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

### ด้านความสุภาพ

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้ำ
2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม
3. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้ำอย่างสุภาพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

### ด้านความเข้าใจลูกค้ำ

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที
2. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง
3. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

### ด้านความปลอดภัย

ลูกค้ำที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67-4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้ำ
2. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำ
3. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัยและมี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอายุ 20-30 ปี 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปรีญญาตรี		ปรีญญาตรี		สูงกว่า ปรีญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>								
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.05	0.84	3.81	0.89	3.84	0.89	3.86	0.88
2. การรับประกันการซ่อม	3.91	0.97	3.81	0.83	3.89	0.80	3.84	0.86
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.95	0.84	4.01	0.86	3.79	0.91	3.96	0.86
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.55	0.80	3.84	0.89	3.79	0.91	3.77	0.88
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.00	0.61	4.18	0.73	4.37	0.68	4.18	0.70
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	3.91	0.81	4.00	0.69	4.32	0.74	4.04	0.73
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.54</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>								
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	3.73	0.88	3.78	0.88	3.89	0.80	3.79	0.86
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.86	0.94	3.64	0.86	3.95	0.91	3.74	0.89
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.91	0.92	3.73	0.91	4.32	1.00	3.87	0.94
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.73</b>	<b>3.71</b>	<b>0.61</b>	<b>4.05</b>	<b>0.53</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>								
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.86	0.77	3.99	0.86	4.21	0.78	4.00	0.83

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ

การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.95	0.84	3.90	0.90	4.32	0.82	3.98	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.75</b>	<b>3.94</b>	<b>0.81</b>	<b>4.26</b>	<b>0.71</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>								
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม	3.91	0.86	4.12	0.89	4.26	0.93	4.10	0.89
13. พนักงานรับรถต้อนรับและ ทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.73	0.88	3.90	0.87	3.89	0.93	3.86	0.88
14. พนักงานมีการแสดงออกถึง การให้เกียรติลูกค้า	3.95	0.84	4.04	0.87	3.95	0.97	4.01	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.55</b>	<b>4.01</b>	<b>0.64</b>	<b>4.03</b>	<b>0.61</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>								
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่ สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุง ทันที	4.09	0.81	3.93	0.89	3.74	0.80	3.93	0.86
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของท่าน อย่างถี่ถ้วน	3.68	0.89	4.16	0.88	3.84	0.76	4.01	0.88
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์ อย่างถูกต้อง	3.73	0.82	4.16	0.88	4.21	0.85	4.08	0.87
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.68</b>	<b>4.08</b>	<b>0.69</b>	<b>3.92</b>	<b>0.53</b>	<b>4.00</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>								
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อน ส่งมอบโดยปลอดสารเคมี	3.68	0.78	4.19	0.87	4.21	0.91	4.09	0.88

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
19. มีการตรวจเช็คเครื่องยนต์ก่อนการ ส่งมอบให้ลูกค้า	3.95	0.84	3.93	0.85	4.21	0.78	3.98	0.84
20. มีการรักษาความลับข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้า	3.82	0.73	3.97	0.81	4.11	0.80	3.96	0.79
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.57</b>	<b>4.02</b>	<b>0.64</b>	<b>4.17</b>	<b>0.47</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.85</b>	<b>0.51</b>	<b>3.95</b>	<b>0.46</b>	<b>4.07</b>	<b>0.32</b>	<b>3.95</b>	<b>0.45</b>



จากตารางที่ 4.4 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน ดังนี้

#### **ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)**

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55-4.05$ ) ทุกรายการ คือ

1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
2. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ
4. การรับประกันการซ่อม
5. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ
6. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### **ด้านการตอบสนองความต้องการ**

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73-3.91$ ) ทุกรายการ คือ

1. ให้คำแนะนำลูกค้ำในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน
2. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว
3. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### **ด้านความสามารถ**

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86-3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้
2. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### **ด้านความสุภาพ**

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73-3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้ำ

2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

3. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

**ด้านความเข้าใจลูกค้า**

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68-4.09$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที

2. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง

3. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

**ด้านความปลอดภัย**

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก

( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68-3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า

2. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

3. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดสารเคมี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>										
1. การส่งมอบรถยนต์ ได้ตรงตามเวลาที่ กำหนด	4.00	0.86	3.63	0.71	3.88	0.92	3.71	0.95	3.86	0.88
2. การรับประกันการ ซ่อม	4.00	0.91	3.81	0.75	3.80	0.89	3.71	0.48	3.84	0.85
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะ ให้บริการ	3.88	0.88	3.75	0.77	4.08	0.86	3.71	0.95	3.96	0.86
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จ ตามกำหนดนัดหมาย	4.12	0.88	3.63	0.88	3.63	0.84	4.00	1.00	3.77	0.88
5. รถยนต์สามารถใช้ งานได้ดีหลังจากการ ซ่อมเสร็จ	4.04	0.73	4.19	0.75	4.17	0.69	4.31	0.48	4.18	0.70
6. ความมีชื่อเสียงที่ดี ของศูนย์บริการ	4.04	0.73	4.06	0.68	4.08	0.75	3.97	0.53	4.04	0.73
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.39</b>	<b>3.84</b>	<b>0.50</b>	<b>3.91</b>	<b>0.49</b>	<b>4.07</b>	<b>0.16</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>
<b>ด้านการตอบสนอง ความต้องการ</b>										
7. การซ่อมรถยนต์ได้ ตามอาการที่ชำรุด	4.20	0.81	3.88	0.88	3.60	0.82	3.71	0.95	3.79	0.86
8. ระยะเวลาในการ ซ่อมรวดเร็ว	4.08	0.95	3.69	0.87	3.60	0.84	3.86	0.90	3.74	0.89
9. ให้คำแนะนำลูกค้า ในเรื่องการดูแล รักษารถยนต์ชัดเจน	4.00	0.95	3.69	1.01	3.80	0.91	4.43	0.97	3.87	0.94
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.64</b>	<b>3.66</b>	<b>0.61</b>	<b>4.09</b>	<b>0.62</b>	<b>4.00</b>	<b>0.43</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>										
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.96	0.79	4.13	0.80	3.93	0.86	4.43	0.78	4.00	0.83
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.88	0.88	4.13	0.95	3.97	0.88	4.14	0.90	3.98	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.71</b>	<b>4.12</b>	<b>0.80</b>	<b>3.95</b>	<b>0.82</b>	<b>4.28</b>	<b>0.80</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>										
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.12	0.92	4.25	0.85	4.05	0.91	4.14	0.90	4.10	0.89
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.80	0.86	3.94	0.77	3.87	0.91	3.86	1.06	3.86	0.88
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า	4.12	0.92	4.12	0.88	3.87	0.85	4.27	0.78	4.01	0.88
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.66</b>	<b>4.10</b>	<b>0.59</b>	<b>3.92</b>	<b>0.62</b>	<b>4.19</b>	<b>0.50</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>										
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	3.96	0.88	3.69	0.87	3.98	0.85	3.86	0.90	3.93	0.86

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
16. พนักงานรับฟังและ ทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของ ท่านอย่างถี่ถ้วน	3.96	0.93	4.00	0.81	4.03	0.90	4.00	0.81	4.01	0.88
17. มีการแนะนำการ ซ่อมรถยนต์อย่าง ถูกต้อง	4.16	0.85	3.87	0.80	4.08	0.92	4.29	0.75	4.08	0.87
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.65</b>	<b>3.85</b>	<b>0.58</b>	<b>4.03</b>	<b>0.70</b>	<b>4.04</b>	<b>0.62</b>	<b>4.00</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>										
18. การทำความสะอาด รถยนต์ก่อนส่งมอบ โดยปลอดสารเคมี	4.20	0.86	3.88	0.88	4.10	0.89	4.14	0.90	4.09	0.88
19. มีการตรวจเช็ค รถยนต์ก่อนการส่ง มอบให้ลูกค้า	3.92	0.86	4.19	0.83	3.95	0.85	4.00	0.81	3.98	0.84
20. มีการรักษาความลับ ข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้า	4.24	0.77	3.94	0.68	3.90	0.81	3.57	0.78	3.96	0.79
<b>รวม</b>	<b>4.12</b>	<b>0.63</b>	<b>4.00</b>	<b>0.55</b>	<b>3.98</b>	<b>0.63</b>	<b>3.90</b>	<b>0.53</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>4.03</b>	<b>0.37</b>	<b>3.94</b>	<b>0.49</b>	<b>3.91</b>	<b>0.48</b>	<b>4.08</b>	<b>0.30</b>	<b>3.95</b>	<b>0.45</b>

จากตารางที่ 4.5 ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88-4.12$ ) ทุกรายการ คือ

1. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย
2. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ
3. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ
4. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
5. การรับประกันการซ่อม
6. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ม้ออาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

#### ด้านการตอบสนองความต้องการ

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00-4.20$ ) ทุกรายการ คือ

1. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด
2. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว
3. ให้คำแนะนำลูกค้ำในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ม้ออาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

#### ด้านความสามารถ

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88-3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม
2. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่ม้ออาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

### ด้านความสุภาพ

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80-4.12$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้ำ
2. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม
3. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้ำอย่างสุภาพ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

### ด้านความเข้าใจลูกค้ำ

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96-4.16$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง
2. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน
3. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

### ด้านความปลอดภัย

ลูกค้ำที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92-4.24$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ำ
2. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัย
3. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้ำ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และพ่อบ้าน/

แม่บ้าน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>								
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.06	0.87	3.75	0.91	3.90	0.85	3.86	0.88
2. การรับประกันการซ่อม	3.89	1.02	3.77	0.80	3.90	0.85	3.84	0.85
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.78	0.87	4.25	0.81	3.71	0.83	3.96	0.86
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.39	0.69	3.85	0.89	3.83	0.90	3.77	0.88
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	3.94	0.63	4.33	0.69	4.10	0.72	4.18	0.70
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	3.89	0.75	4.04	0.71	4.10	0.75	4.04	0.73
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.52</b>	<b>4.00</b>	<b>0.47</b>	<b>3.92</b>	<b>0.42</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>								
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	3.61	0.85	3.73	0.86	3.93	0.86	3.79	0.86
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.61	0.91	3.69	0.87	3.86	0.89	3.74	0.89
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.72	0.89	3.88	0.93	3.93	0.99	3.87	0.94
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.70</b>	<b>3.76</b>	<b>0.59</b>	<b>3.90</b>	<b>0.63</b>	<b>3.79</b>	<b>0.63</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>								
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.72	0.75	4.17	0.88	3.93	0.77	4.00	0.83



ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
(ต่อ)

รายการ	10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.89	0.83	4.10	0.90	3.88	0.88	3.98	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.73</b>	<b>4.13</b>	<b>0.84</b>	<b>3.90</b>	<b>0.73</b>	<b>3.99</b>	<b>0.79</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>								
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.78	0.87	4.25	0.88	4.07	0.89	4.10	0.89
13. พนักงานรับรถต้อนรับและ ทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.78	0.87	3.96	0.92	3.79	0.84	3.86	0.88
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการ ให้เกียรติลูกค้า	3.72	0.82	4.02	0.86	4.12	0.91	4.01	0.88
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.56</b>	<b>4.07</b>	<b>0.61</b>	<b>3.99</b>	<b>0.63</b>	<b>3.99</b>	<b>0.61</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>								
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่ สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุง ทันที	3.89	0.83	3.98	0.86	3.88	0.88	3.93	0.86
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของท่าน อย่างถี่ถ้วน	3.44	0.78	4.27	0.81	3.95	0.88	4.01	0.88
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์ อย่างถูกต้อง	3.72	0.89	4.17	0.88	4.14	0.84	4.08	0.87
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.64</b>	<b>4.13</b>	<b>0.68</b>	<b>3.99</b>	<b>0.63</b>	<b>4.00</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>								
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อน ส่งมอบโดยปลอดสารเคมี	3.67	0.84	4.23	0.85	4.12	0.88	4.09	0.88

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพ  
การให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
(ต่อ)

รายการ	10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อน การส่งมอบให้ลูกค้า	3.83	0.78	4.08	0.87	3.93	0.83	3.98	0.84
20. มีการรักษาความลับข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้า	3.67	0.76	4.02	0.81	4.02	0.78	3.96	0.79
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.52</b>	<b>4.11</b>	<b>0.63</b>	<b>4.02</b>	<b>0.59</b>	<b>4.01</b>	<b>0.61</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.74</b>	<b>0.45</b>	<b>4.03</b>	<b>0.47</b>	<b>3.95</b>	<b>0.40</b>	<b>3.95</b>	<b>0.45</b>

จากตารางที่ 4.6 ลูกค้ำที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)

ลูกค้ำที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78-4.06$ ) จำนวน 5 รายการ คือ

1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด
2. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ
3. การรับประกันการซ่อม
4. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ

5. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 20,001- 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ยกเว้น รายการ รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ , และ 3.83 ตามลำดับ)

#### ด้านการตอบสนองความต้องการ

ลูกค้ำที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61-3.72$ ) ทุกรายการ คือ

1. ให้คำแนะนำลูกค้ำในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน
2. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว
3. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

#### ด้านความสามารถ

ลูกค้ำที่มีรายได้อื่นต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72-3.89$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้
2. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

#### ด้านความสุขภาพ

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72-3.78$ ) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม
2. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ
3. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

#### ด้านความเข้าใจลูกค้า

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72-3.89$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที
2. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ยกเว้นรายการ พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ , และ 3.95 ตามลำดับ)

#### ด้านความปลอดภัย

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67-3.83$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า
2. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัยและมี
3. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ที่มียาได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>					
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.83	0.89	3.94	0.86	-0.611
2. การรับประกันการซ่อม	3.84	0.85	3.85	0.84	-0.047
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.97	0.85	3.94	0.96	0.187
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.63	0.83	4.09	0.91	-2.586**
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.25	0.71	4.00	0.66	1.785
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	4.13	0.74	3.82	0.68	2.084*
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>3.93</b>	<b>0.45</b>	<b>0.029</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>					
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	3.73	0.85	3.91	0.87	-0.972
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.69	0.87	3.85	0.93	-0.833
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.89	0.94	3.82	0.98	0.378
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.61</b>	<b>3.85</b>	<b>0.68</b>	<b>-0.643</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>					
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไข ตามรายการที่แจ้งซ่อม	4.05	0.85	3.88	0.78	1.005
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัย เกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.99	0.89	3.97	0.88	0.091
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.79</b>	<b>3.92</b>	<b>0.78</b>	<b>0.578</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>					
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.08	0.88	4.15	0.93	-0.381
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.87	0.87	3.85	0.90	0.098

ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า	3.93	0.89	4.18	0.84	-1.356
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.60</b>	<b>4.06</b>	<b>0.65</b>	<b>0.578</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>					
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	3.93	0.86	3.91	0.88	0.134
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน	4.08	0.88	3.85	0.87	1.262
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง	4.11	0.87	4.03	0.88	0.415
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.67</b>	<b>3.92</b>	<b>0.64</b>	<b>-0.777</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>					
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัย	4.08	0.89	4.12	0.85	-0.223
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า	3.95	0.86	4.06	0.78	-0.646
20. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า	3.95	0.80	4.00	0.79	-0.319
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.60</b>	<b>4.06</b>	<b>0.63</b>	<b>0.792</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.95</b>	<b>0.44</b>	<b>3.96</b>	<b>0.46</b>	<b>-0.081</b>

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

\*\* $P \geq 0.01$                        $df = \infty$                        $t = 2.576$

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้าของลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาทางด้านดังนี้

#### **ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)**

ลูกค้าเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านความปลอดภัย**

ลูกค้า เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>									
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.98	3.91	0.86	3.89	0.92	3.76	0.85	0.452
2. การรับประกันการซ่อม	3.83	0.98	3.77	0.92	4.05	0.89	3.69	0.74	1.264
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	4.33	0.81	3.86	0.88	3.95	0.86	3.98	0.86	0.465
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.33	0.51	3.50	0.80	3.97	0.88	3.79	0.92	1.905
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.17	0.75	3.91	0.61	4.11	0.72	4.38	0.69	2.435
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	4.33	0.51	3.73	0.76	4.11	0.64	4.10	0.79	1.867
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.49</b>	<b>3.78</b>	<b>0.48</b>	<b>4.01</b>	<b>0.41</b>	<b>3.94</b>	<b>0.74</b>	<b>1.280</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>									
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	4.00	0.89	3.45	0.73	3.97	0.91	3.91	0.85	1.848
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.83	0.98	3.55	0.85	3.68	0.90	3.88	0.88	0.768
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.83	0.98	3.59	0.79	4.00	0.95	3.90	1.00	0.893
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.77</b>	<b>3.53</b>	<b>0.57</b>	<b>3.88</b>	<b>0.63</b>	<b>3.84</b>	<b>0.62</b>	<b>1.723</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>									
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.83	0.75	3.59	0.73	4.00	0.87	4.24	0.79	3.187*



ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	4.00	0.89	3.68	0.78	4.03	0.94	4.10	0.87	1.107
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.66</b>	<b>3.63</b>	<b>0.74</b>	<b>4.01</b>	<b>0.79</b>	<b>4.16</b>	<b>0.79</b>	<b>2.269</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>									
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.83	0.98	3.95	0.95	4.16	0.85	4.17	0.90	0.494
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.83	0.98	3.73	0.93	3.92	0.88	3.88	0.86	0.232
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้เกียรติลูกค้า	4.00	0.89	3.77	0.81	4.05	0.89	4.10	0.90	0.687
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.58</b>	<b>3.81</b>	<b>0.71</b>	<b>4.04</b>	<b>0.65</b>	<b>4.04</b>	<b>0.53</b>	<b>0.832</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>									
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	4.00	0.89	3.68	0.71	4.08	0.91	3.90	0.87	1.012
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหาการรถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน	3.67	1.03	3.68	0.78	4.05	0.92	4.19	0.83	1.994
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง	3.83	0.98	3.59	0.85	4.16	0.82	4.31	0.84	3.771*
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.72</b>	<b>3.65</b>	<b>0.55</b>	<b>4.10</b>	<b>0.68</b>	<b>4.13</b>	<b>0.65</b>	<b>3.127*</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>									
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยตลอดคารเคมี	3.67	0.81	3.68	0.83	4.18	0.83	4.29	0.89	3.034*
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบให้ลูกค้า	4.00	0.89	3.73	0.70	4.00	0.93	4.10	0.82	0.928

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้าของลูกค้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		มากกว่า 40 ปี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
20. มีการรักษาความลับข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้า	3.83	0.98	3.82	0.73	3.97	0.85	4.05	0.76	0.449
รวม	<b>3.83</b>	<b>0.54</b>	<b>3.74</b>	<b>0.50</b>	<b>4.05</b>	<b>0.65</b>	<b>4.14</b>	<b>0.60</b>	<b>2.383</b>
รวมทั้งหมด	<b>3.89</b>	<b>0.43</b>	<b>3.69</b>	<b>0.45</b>	<b>4.01</b>	<b>0.41</b>	<b>4.04</b>	<b>0.43</b>	<b>3.581*</b>

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 3$

$df_2 = 105$

F = 2.68

\*\* $P \geq 0.01$

$df_1 = 3$

$df_2 = 105$

F = 3.95

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้าที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

**ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ) ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านความสุภาพ**

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านความสามารถ**

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความเข้าใจลูกค้า**

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความปลอดภัย**

ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดสารเคมี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ดังนี้

1. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม ลูกค้าที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่างถูกต้อง ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดสารเคมี ลูกค้ำที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี และมากกว่า 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>							
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.05	0.84	3.81	0.89	3.84	0.89	0.614
2. การรับประกันการซ่อม	3.91	0.97	3.81	0.83	3.89	0.80	0.161
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.95	0.84	4.01	0.86	3.79	0.91	0.501
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.55	0.80	3.84	0.89	3.79	0.91	0.903
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.00	0.61	4.18	0.73	4.37	0.68	1.392
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	3.91	0.81	4.00	0.69	4.32	0.74	1.810
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.54</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>3.94</b>	<b>0.46</b>	<b>0.265</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>							
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ขอรูด	3.73	0.88	3.78	0.88	3.89	0.80	0.202
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.86	0.94	3.64	0.86	3.95	0.91	1.139
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.91	0.92	3.73	0.91	4.32	1.00	2.938
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.73</b>	<b>3.71</b>	<b>0.61</b>	<b>4.05</b>	<b>0.53</b>	<b>2.174</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>							
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.86	0.77	3.99	0.86	4.21	0.78	0.914
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.95	0.84	3.90	0.90	4.32	0.82	1.701
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.75</b>	<b>3.94</b>	<b>0.81</b>	<b>4.26</b>	<b>0.71</b>	<b>1.389</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>							
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.91	0.86	4.12	0.89	4.26	0.93	0.827

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทาย ลูกค้าอย่างสุภาพ	3.73	0.88	3.90	0.87	3.89	0.93	0.315
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้ เกียรติลูกค้า	3.95	0.84	4.04	0.87	3.95	0.97	0.142
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.55</b>	<b>4.01</b>	<b>0.64</b>	<b>4.03</b>	<b>0.61</b>	<b>0.582</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>							
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถ ใช้งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	4.09	0.81	3.93	0.89	3.74	0.80	0.859
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน	3.68	0.89	4.16	0.88	3.84	0.76	3.008
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่าง ถูกต้อง	3.73	0.82	4.16	0.88	4.21	0.85	2.357
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.68</b>	<b>4.08</b>	<b>0.69</b>	<b>3.92</b>	<b>0.53</b>	<b>1.329</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>							
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อน ส่งมอบโดยปลอดสารเคมี	3.68	0.78	4.19	0.87	4.21	0.91	3.124*
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบ ให้ลูกค้า	3.95	0.84	3.93	0.85	4.21	0.78	0.860
20. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้า	3.82	0.73	3.97	0.81	4.11	0.80	0.666
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.57</b>	<b>4.02</b>	<b>0.64</b>	<b>4.17</b>	<b>0.47</b>	<b>1.842</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.85</b>	<b>0.51</b>	<b>3.95</b>	<b>0.46</b>	<b>4.07</b>	<b>0.32</b>	<b>1.188</b>

\* $P \geq 0.05$                        $df_1 = 2$                        $df_2 = 105$                        $F = 3.07$

\*\* $P \geq 0.01$                        $df_1 = 2$                        $df_2 = 105$                        $F = 4.79$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

**ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ) ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ และด้านความเข้าใจลูกค้า**

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ด้านความปลอดภัย**

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบ โดยปลอดภัย นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ดังนี้

1. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัย ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>									
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.00	0.86	3.63	0.71	3.88	0.92	3.71	0.95	0.662
2. การรับประกันการซ่อม	4.00	0.91	3.81	0.75	3.80	0.89	3.71	0.48	0.384
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.88	0.88	3.75	0.77	4.08	0.86	3.71	0.95	0.982
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	4.12	0.88	3.63	0.88	3.63	0.84	4.00	1.00	2.164
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	4.04	0.73	4.19	0.75	4.17	0.69	4.31	0.48	1.693
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	4.04	0.73	4.06	0.68	4.08	0.75	3.97	0.53	1.572
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.39</b>	<b>3.84</b>	<b>0.50</b>	<b>3.91</b>	<b>0.49</b>	<b>4.07</b>	<b>0.16</b>	<b>0.703</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>									
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ขอรูด	4.20	0.81	3.88	0.88	3.60	0.82	3.71	0.95	3.073*
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	4.08	0.95	3.69	0.87	3.60	0.84	3.86	0.90	1.811
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	4.00	0.95	3.69	1.01	3.80	0.91	4.43	0.97	1.283
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.64</b>	<b>3.66</b>	<b>0.61</b>	<b>4.09</b>	<b>0.62</b>	<b>4.00</b>	<b>0.43</b>	<b>3.118*</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>									
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.96	0.79	4.13	0.80	3.93	0.86	4.43	0.78	0.885



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
11. พนักงานสามารถให้ คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัย เกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.88	0.88	4.13	0.95	3.97	0.88	4.14	0.90	0.326
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.71</b>	<b>4.12</b>	<b>0.80</b>	<b>3.95</b>	<b>0.82</b>	<b>4.28</b>	<b>0.80</b>	<b>0.591</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>									
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่ เหมาะสม	4.12	0.92	4.25	0.85	4.05	0.91	4.14	0.90	0.216
13. พนักงานรับรถต้อนรับและ ทักทายลูกค้าอย่างสุภาพ	3.80	0.86	3.94	0.77	3.87	0.91	3.86	1.06	0.079
14. พนักงานมีการแสดงออกถึง การให้เกียรติลูกค้า	4.12	0.92	4.12	0.88	3.87	0.85	4.57	0.78	1.734
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.66</b>	<b>4.10</b>	<b>0.59</b>	<b>3.92</b>	<b>0.62</b>	<b>4.19</b>	<b>0.50</b>	<b>0.634</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>									
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ ไม่สามารถใช้งานได้หลัง ซ่อมบำรุงทันที	3.96	0.88	3.69	0.87	3.98	0.85	3.86	0.90	0.518
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของ ท่านอย่างถี่ถ้วน	3.96	0.93	4.00	0.81	4.03	0.90	4.00	0.81	0.041
17. มีการแนะนำการซ่อม รถยนต์อย่างถูกต้อง	4.16	0.85	3.87	0.80	4.08	0.92	4.29	0.75	0.482
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.65</b>	<b>3.85</b>	<b>0.58</b>	<b>4.03</b>	<b>0.70</b>	<b>4.04</b>	<b>0.62</b>	<b>0.320</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>									
18. การทำความสะอาดรถยนต์ ก่อนส่งมอบโดยปลอดภัยและมี	4.20	0.86	3.88	0.88	4.10	0.89	4.14	0.90	0.451
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อน การส่งมอบให้ลูกค้า	3.92	0.86	4.19	0.83	3.95	0.85	4.00	0.81	0.386

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจส่วนตัว		ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัท		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
20. มีการรักษาความลับข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้า	4.24	0.77	3.94	0.68	3.90	0.81	3.57	0.78	1.738
รวม	<b>4.12</b>	<b>0.63</b>	<b>4.00</b>	<b>0.55</b>	<b>3.98</b>	<b>0.63</b>	<b>3.90</b>	<b>0.53</b>	<b>0.371</b>
รวมทั้งหมด	<b>4.03</b>	<b>0.37</b>	<b>3.94</b>	<b>0.49</b>	<b>3.91</b>	<b>0.48</b>	<b>4.08</b>	<b>0.30</b>	<b>0.597</b>

\* $P \geq 0.05$                        $df_1 = 3$                        $df_2 = 105$                       F = 2.68

\*\* $P \geq 0.01$                        $df_1 = 3$                        $df_2 = 105$                       F = 3.95

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านดังนี้

**ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ) ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความเข้าใจลูกค้า และด้านความปลอดภัย**

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านการตอบสนองความต้องการ**

ลูกค้าที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ดังนี้

1. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด ลูกค้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นแตกต่างกับ ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์  
นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)</b>							
1. การส่งมอบรถยนต์ได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.06	0.87	3.75	0.91	3.90	0.85	0.871
2. การรับประกันการซ่อม	3.89	1.02	3.77	0.80	3.90	0.85	0.302
3. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ	3.78	0.87	4.25	0.81	3.71	0.83	5.179**
4. รถยนต์ซ่อมเสร็จตามกำหนดนัดหมาย	3.39	0.69	3.85	0.89	3.83	0.90	2.047
5. รถยนต์สามารถใช้งานได้ดีหลังจากการซ่อมเสร็จ	3.94	0.63	4.33	0.69	4.10	0.72	2.487
6. ความมีชื่อเสียงที่ดีของศูนย์บริการ	3.89	0.75	4.04	0.71	4.10	0.75	0.493
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.52</b>	<b>4.00</b>	<b>0.47</b>	<b>3.92</b>	<b>0.42</b>	<b>0.994</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการ</b>							
7. การซ่อมรถยนต์ได้ตามอาการที่ชำรุด	3.61	0.85	3.73	0.86	3.93	0.86	1.042
8. ระยะเวลาในการซ่อมรวดเร็ว	3.61	0.91	3.69	0.87	3.86	0.89	0.632
9. ให้คำแนะนำลูกค้าในเรื่องการดูแลรักษารถยนต์ชัดเจน	3.72	0.89	3.88	0.93	3.93	0.99	0.296
<b>รวม</b>	<b>3.64</b>	<b>0.70</b>	<b>3.76</b>	<b>0.59</b>	<b>3.90</b>	<b>0.63</b>	<b>1.175</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>							
10. พนักงานมีความสามารถและทักษะในการแก้ไขตามรายการที่แจ้งซ่อม	3.72	0.75	4.17	0.88	3.93	0.77	2.169
11. พนักงานสามารถให้คำปรึกษา / ตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับรถยนต์ได้	3.89	0.83	4.10	0.90	3.88	0.88	0.826
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.73</b>	<b>4.13</b>	<b>0.84</b>	<b>3.90</b>	<b>0.73</b>	<b>1.559</b>
<b>ด้านความสุภาพ</b>							
12. พนักงานมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	3.78	0.87	4.25	0.88	4.07	0.89	1.889

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
13. พนักงานรับรถต้อนรับและทักทาย ลูกค้าอย่างสุภาพ	3.78	0.87	3.96	0.92	3.79	0.84	0.523
14. พนักงานมีการแสดงออกถึงการให้ เกียรติลูกค้า	3.72	0.82	4.02	0.86	4.12	0.91	1.294
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.56</b>	<b>4.07</b>	<b>0.61</b>	<b>3.99</b>	<b>0.63</b>	<b>1.742</b>
<b>ด้านความเข้าใจลูกค้า</b>							
15. มีการแก้ไขกรณีรถยนต์ไม่สามารถใช้ งานได้หลังซ่อมบำรุงทันที	3.89	0.83	3.98	0.86	3.88	0.88	0.163
16. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับ ปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน	3.44	0.78	4.27	0.81	3.95	0.88	6.515**
17. มีการแนะนำการซ่อมรถยนต์อย่าง ถูกต้อง	3.72	0.89	4.17	0.88	4.14	0.84	1.870
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.64</b>	<b>4.13</b>	<b>0.68</b>	<b>3.99</b>	<b>0.63</b>	<b>3.155*</b>
<b>ด้านความปลอดภัย</b>							
18. การทำความสะอาดรถยนต์ก่อน ส่งมอบโดยปลอดสารเคมี	3.67	0.84	4.23	0.85	4.12	0.88	2.789
19. มีการตรวจเช็ครถยนต์ก่อนการส่งมอบ ให้ลูกค้า	3.83	0.78	4.08	0.87	3.93	0.83	0.708
20. มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัว ของลูกค้า	3.67	0.76	4.02	0.81	4.02	0.78	1.510
<b>รวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.52</b>	<b>4.11</b>	<b>0.63</b>	<b>4.02</b>	<b>0.59</b>	<b>2.748</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.74</b>	<b>0.45</b>	<b>4.03</b>	<b>0.47</b>	<b>3.95</b>	<b>0.40</b>	<b>2.933</b>

\* $P \geq 0.05$

$df_1 = 2$

$df_2 = 105$

$F = 3.07$

\*\* $P \geq 0.01$

$df_1 = 2$

$df_2 = 105$

$F = 4.79$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายค้ำดังนี้

#### **ความน่าเชื่อถือได้ (บริการ)**

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ และด้านความปลอดภัย**

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ด้านความเข้าใจลูกค้า**

ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี ของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์นำเข้า ของลูกค้า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ดังนี้

1. มีอะไหล่พร้อมที่จะให้บริการ ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. พนักงานรับฟังและทำความเข้าใจกับปัญหารถยนต์ของท่านอย่างถี่ถ้วน ลูกค้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีความคิดเห็น แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 -40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ แตกต่างกับ ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05