

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 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และ
การบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด
ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์
บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการซ่อมรถยนต์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	72	54.50
หญิง	60	45.50
รวม	132	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	30	22.70
25-40 ปี	68	51.50
มากกว่า 40 ปี	34	25.80
รวม	132	100.00
อาชีพ		
รับจ้าง	32	24.20
เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	31.10
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	21.20
บริษัทเอกชน	31	23.50
รวม	132	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	8.30
10,000-20,000 บาท	40	31.30
20,001-30,000 บาท	36	27.30
30,000 บาทขึ้นไป	45	34.10
รวม	132	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.50 อายุ 25-40 ปี ร้อยละ 50.50 รองลงมา อายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 25.80 และน้อยที่สุดอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 22.70 อาชีพเจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย ร้อยละ 31.10 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 24.20 และน้อยที่สุดรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.20 รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 34.10 รองลงมา 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 30.30 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 8.30

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า รวม 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า โดยรวมและรายด้าน

การสื่อสารการตลาด	\bar{X}	SD..	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	3.81	0.55	มาก
ด้านราคา	3.78	0.62	มาก
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.76	0.63	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.83	0.53	มาก
ด้านบุคลากร	3.81	0.59	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.81	0.59	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.80	0.51	มาก
รวม	3.80	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ($\bar{X} = 3.76 - 3.83$) คือ

1. ด้านการส่งเสริมการตลาด
2. ด้านบุคลากร
3. ด้านกระบวนการให้บริการ
4. ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ
5. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
6. ด้านราคา
7. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัทเฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริม การตลาด ในทัศนะของลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ชื่อเสียงของ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เป็นที่รู้จัก	3.93	0.78	มาก
2. คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้	3.80	0.72	มาก
3. มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด	3.80	0.77	มาก
4. ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา	3.77	0.74	มาก
5. ความพร้อมของเครื่องมือ – อุปกรณ์	3.70	0.86	มาก
รวม	3.81	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาดในทัศนะของลูกค้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70 - 3.93$) ทุกรายการ คือ

1. ชื่อเสียงของ อู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เฮงรุ่งเรือง จำกัดเป็นที่รู้จัก
2. มีอะไหล่ให้เลือกหลายเกรด
3. คุณภาพของอะไหล่ไว้ใจได้
4. ตรวจเช็ค/ซ่อมได้ตรงจุดตรงปัญหา
5. ความพร้อมของเครื่องมือ – อุปกรณ์

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้
 ช่อมรยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านราคา
 ในทัศนะของลูกค้า

ด้านราคา	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าซ่อม ค่าบริการ คุ่มค่ากับคุณภาพงานซ่อม	3.72	0.76	มาก
2. ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา	3.84	0.88	มาก
3. ราคาซ่อม ค่าบริการโดยรวมถูกกว่าซ่อมรถยนต์อื่น	3.77	0.75	มาก
รวม	3.78	0.62	มาก

จากตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านราคาในทัศนะของลูกค้า โดยรวม อยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72 - 3.84$) ทุก
 รายการ คือ

1. ราคาอะไหล่เหมาะสม มีอะไหล่ให้เลือกหลายราคา
2. ราคาซ่อม ค่าบริการโดยรวมถูกกว่าซ่อมรถยนต์อื่น
3. ค่าซ่อม ค่าบริการ คุ่มค่ากับคุณภาพงานซ่อม

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอยู่
 ช่อมรยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่
 ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ในทัศนะของลูกค้า

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.74	0.82	มาก
2. ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก	3.70	0.82	มาก
3. มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน	3.74	0.79	มาก
4. เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม	3.84	0.80	มาก
รวม	3.76	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอยู่ช่อมรยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัด
 จำหน่าย ในทัศนะของลูกค้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70 - 3.84$) ทุกรายการ คือ

1. เวลา เปิด – ปิด ในการให้บริการของอู่เหมาะสม
2. สถานที่ตั้งของอู่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ
3. มีบริการซ่อมนอกสถานที่ในกรณีฉุกเฉิน
4. ติดต่อขอรับบริการได้สะดวก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาดใน
 ทัศนะของลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	3.83	0.75	มาก
2. มีการให้ส่วนลดค่าอะไหล่และค่าบริการ	3.73	0.77	มาก
3. มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับลูกค้าประจำ	3.89	0.77	มาก
4. มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ	3.86	0.74	มาก
5. บริการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ฟรี	3.82	0.76	มาก
รวม	3.83	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสง
 รุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาดในทัศนะของลูกค้
 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73 -$
 3.89) ทุกรายการ คือ

1. มีการตรวจสอบสภาพรถยนต์ฟรีสำหรับลูกค้าประจำ
2. มีจดหมายแจ้งไปยังลูกค้าเมื่อถึงกำหนดนำรถยนต์เข้ารับบริการ
3. มีการโฆษณาผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
4. บริการให้คำปรึกษาเรื่องรถยนต์ฟรี
5. มีการให้ส่วนลดค่าอะไหล่และค่าบริการ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ในทัศนะของลูกค้า

ด้านบุคลากร	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถในงานซ่อม	3.84	0.87	มาก
2. พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.73	0.80	มาก
3. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี	3.88	0.75	มาก
4. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	3.79	0.81	มาก
รวม	3.81	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านบุคลากร ในทัศนะของลูกค้า โดยรวม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73 - 3.88$)
 ทุกรายการ คือ

1. พนักงานสามารถตอบข้อสงสัยและข้อซักถามของลูกค้าในงานซ่อมได้เป็นอย่างดี
2. พนักงานมีความรู้และมีความสามารถในงานซ่อม
3. พนักงานมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการการให้บริการ
 ในทัศนะของลูกค้า

ด้านกระบวนการการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้ บริการด้วยความรวดเร็ว	3.81	0.83	มาก
2. มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม	3.73	0.84	มาก
3. การนัดหมายส่งมอบรถตรงตามเวลานัดหมาย	3.89	0.83	มาก
4. มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานและวิธีดูแลรักษา ที่ถูกต้องแก่ลูกค้า	3.82	0.72	มาก
รวม	3.81	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสง
 รุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านกระบวนการการให้บริการ ในทัศนะของ
 ลูกค้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
 3.73 – 3.89) ทุกรายการ คือ

1. การนัดหมายส่งมอบรถตรงตามเวลานัดหมาย
2. มีการอธิบายชี้แจงรายละเอียดของงานและวิธีดูแลรักษาที่ถูกต้องแก่ลูกค้า
3. มีการจัดกระบวนการรับรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว
4. มีการประเมินราคาให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนซ่อม

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างและนำเสนอ
 ลักษณะทางกายภาพ ในทัศนะของลูกค้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. มีสภาพโดยรวมของอู่สะอาด	3.85	0.77	มาก
2. อู่มีพื้นที่กว้างขวาง	3.82	0.74	มาก
3. ห้องน้ำสะอาด	3.83	0.66	มาก
4. มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ	3.80	0.67	มาก
5. มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์และทรัพย์สินของลูกค้า	3.72	0.72	มาก
รวม	3.80	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
 กายภาพ ในทัศนะของลูกค้า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72-3.85$) ทุกรายการ คือ

1. มีสภาพโดยรวมของอู่สะอาด
2. ห้องน้ำสะอาด
3. อู่มีพื้นที่กว้างขวาง
4. มีสถานที่สำหรับลูกค้าในการรอรับบริการ
5. มีความปลอดภัยสำหรับรถยนต์และทรัพย์สินของลูกค้า

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ	n	\bar{X}	SD.	t	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ	ชาย	72	3.80	0.52		
	หญิง	60	3.81	0.58		
	รวม	132	3.81	0.55		
2. ด้านราคา	ชาย	72	3.77	0.61		
	หญิง	60	3.78	0.63		
	รวม	132	3.78	0.62		
3. ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ชาย	72	3.82	0.56		
	หญิง	60	0.68	0.69		
	รวม	132	3.76	0.63		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ชาย	72	3.86	0.51		
	หญิง	60	3.79	0.56		
	รวม	132	3.83	0.53		
5. ด้านบุคลากร	ชาย	72	3.78	0.57		
	หญิง	60	3.84	0.61		
	รวม	132	3.81	0.59		
6. ด้านกระบวนการการให้บริการ	ชาย	72	3.81	0.56		
	หญิง	60	3.81	0.64		
	รวม	132	3.81	0.59		

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 เพศ (ต่อ)

ความคิดเห็น	เพศ	n	\bar{X}	SD.	t	Sig
7. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	ชาย	72	3.77	0.51		
	หญิง	60	3.85	0.52		
	รวม	132	3.80	0.51	0.886	0.926
รวม	ชาย	72	3.80	0.44		
	หญิง	60	3.80	0.47		
	รวม	132	3.80	0.45	0.447	0.71

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อม
 รถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 เพศ พบว่า ลูกค้า ที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 ทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เฮงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 อายุ

ความคิดเห็น	อายุ	n	\bar{X}	SD.	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.73	0.55	1.974	0.143
	25 – 40 ปี	68	3.76	0.55		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.96	0.52		
	รวม	132	3.81	0.55		
2. ด้านราคา	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.64	0.64	2.336	0.101
	25 – 40 ปี	68	3.75	0.61		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.96	0.59		
	รวม	132	3.78	0.16		
3. ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.73	0.59	2.517	0.085
	25 – 40 ปี	68	3.67	0.64		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.96	0.61		
	รวม	132	3.76	0.63		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.77	0.55	0.777	0.462
	25 – 40 ปี	68	3.80	0.53		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.92	0.52		
	รวม	132	3.83	0.53		
5. ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.66	0.58	1.350	0.263
	25 – 40 ปี	68	3.84	0.59		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.88	0.58		
	รวม	132	3.81	0.59		
6. ด้านกระบวนการการ ให้บริการ	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.76	0.61	1.504	0.226
	25 – 40 ปี	68	3.76	0.60		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.96	0.55		
	รวม	132	3.81	0.59		

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 อายุ (ต่อ)

ความคิดเห็น	อายุ	n	\bar{X}	SD.	t	Sig
7. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.71	0.44		
	25 – 40 ปี	68	3.80	0.55		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.91	0.51		
	รวม	132	3.80	0.51	1.222	0.298
รวม	ต่ำกว่า 25 ปี	30	3.72	0.46		
	25 – 40 ปี	68	3.77	0.45		
	มากกว่า 40 ปี	34	3.94	0.44		
	รวม	132	3.80	0.45	2.305	0.104

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอายุ พบว่า ลูกค้า ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 อาชีพ

ความคิดเห็น	อาชีพ	n	\bar{X}	SD.	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์และ การบริการ	รับจ้าง	32	3.68	0.54	0.828	0.481
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.83	0.53		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	3.89	0.61		
	บริษัทเอกชน	31	3.82	0.53		
	รวม	132	3.81	0.55		
2. ด้านราคา	รับจ้าง	32	3.79	0.63	0.180	0.910
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.75	0.52		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	3.85	0.75		
	บริษัทเอกชน	31	3.74	0.63		
	รวม	132	3.78	0.62		
3. ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัด จำหน่าย	รับจ้าง	32	3.84	0.54	5.716	0.001
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.48	0.67		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	4.07	0.60		
	บริษัทเอกชน	31	3.75	0.55		
	รวม	132	3.76	0.63		
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	รับจ้าง	32	3.79	0.55	1.249	0.295
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.75	0.53		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	3.99	0.55		
	บริษัทเอกชน	31	3.82	0.50		
	รวม	132	3.83	0.53		

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 อาชีพ (ต่อ)

ความคิดเห็น	อาชีพ	n	\bar{X}	SD.	F	Sig
5. ด้านบุคลากร	รับจ้าง	32	3.71	0.56	1.684	0.174
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.80	0.52		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	4.02	0.60		
	บริษัทเอกชน	31	3.73	0.67		
	รวม	132	3.81	0.59		
6. ด้านกระบวนการการ ให้บริการ	รับจ้าง	32	3.70	0.56	0.673	0.570
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.82	0.56		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	3.92	0.68		
	บริษัทเอกชน	31	3.81	0.59		
	รวม	132	3.81	0.59		
7. ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	รับจ้าง	32	3.71	0.42	1.626	0.187
	เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย	41	3.83	0.58		
	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	28	3.96	0.56		
	บริษัทเอกชน	31	3.72	0.48		
	รวม	132	3.80	0.51		
รวม	รวม	132	3.80	0.45	1.495	0.219

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามอาชีพ พบว่า ลูกค้า ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท
 เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชวัตรบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความคิดเห็น	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	SD.	F	Sig
1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.64	0.54	1.638	0.184
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.86	0.58		
	20,001- 30,000 บาท	36	3.93	0.53		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.70	0.52		
	รวม	132	3.81	0.55		
2. ด้านราคา	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.76	0.67	0.098	0.961
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.75	0.71		
	20,001- 30,000 บาท	36	3.82	0.66		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.77	0.49		
	รวม	132	3.78	0.62		
3. ด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.77	0.33	0.194	0.901
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.76	0.63		
	20,001- 30,000 บาท	36	3.81	0.68		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.71	0.65		
	รวม	132	3.76	0.63		
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.76	0.46	0.545	0.652
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.85	0.55		
	20,001- 30,000 บาท	36	3.90	0.58		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.76	0.51		
	รวม	132	3.83	0.53		
5. ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.61	0.49	0.831	0.479
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.83	0.61		
	20,001- 30,000 บาท	36	3.90	0.61		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.76	0.57		
	รวม	132	3.81	0.59		

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ความคิดเห็น	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	n	\bar{X}	SD.	F	Sig
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.50	0.52	1.543	0.207
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.85	0.57		
	20.001- 30,000 บาท	36	3.92	0.61		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.77	0.59		
	รวม	132	3.81	0.59		
7. ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.67	0.43	0.467	0.706
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.84	0.56		
	20.001- 30,000 บาท	36	3.85	0.59		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.77	0.42		
	รวม	132	3.80	0.51		
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	11	3.67	0.39	0.845	0.472
	10,000 – 20,000 บาท	40	3.82	0.50		
	20.001- 30,000 บาท	36	3.88	0.44		
	มากกว่า 30,000 บาท	45	3.75	0.44		
	รวม	132	3.80	0.45		

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในทัศนะของลูกค้า จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ลูกค้า ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ บริษัท เสงรุ่งเรือง จำกัด เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ