

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

4.1 สรุปผลการทดลอง

4.1.1 การวิเคราะห์ลักษณะลูกค้า ผลการคัดเลือกความพึงพอใจการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์เครื่องยนต์ดีเซลของลูกค้าบริษัท ดาวลอยดีเซล จำกัด ได้ผลการคัดเลือกดังนี้ในจำนวนผู้ทำการทำแบบทดสอบทั้ง 30 คน ผลได้ว่าเป็นเพศชาย 21 คน และเป็นเพศหญิง 9 คน และในบรรดาลูกค้า 30 คน มีเลือกใช้บริการ บริการตกแต่ง 14 คน บริการการซ่อม 10 คน บริการเปลี่ยนอะไหล่มือ 1/อะไหล่มือ 2 6 คน

4.1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงด้านผลิตภัณฑ์ ผลการคัดเลือกความพึงพอใจการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ดีเซลของลูกค้าบริษัท ดาวลอยดีเซล จำกัด ได้ผลการคัดเลือกดังนี้

ตารางที่ 4.1.2 ความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงด้านผลิตภัณฑ์กับบริษัท ดาวดีเซล จำกัด

ผลิตภัณฑ์	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าดาวลอยดีเซล					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
เปลี่ยนน้ำมัน	12 (40%)	9 (30%)	9 (30%)	-	-	4.10	มาก
เปลี่ยนจาน	4 (13.3%)	16 (53.4%)	10 (33.3%)	-	-	3.80	มาก
เปลี่ยนดิส	8 (26.6%)	16 (53.4%)	6 (20%)	-	-	4.06	มาก
เปลี่ยนฝาปั้ม	11 (36.6%)	10 (33.4%)	9 (30%)	-	-	4.06	มาก
อะไหล่ตกแต่ง	17 (56.6%)	8 (26.6%)	5 (16.8%)	-	-	4.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่าความพึงพอใจการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงของลูกค้าบริษัท ดาว ลอยดีเซล จำกัดส่วนใหญ่จะพบว่าการบริการเปลี่ยนน้ำมัน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมาคือระดับมาก และปานกลาง ร้อยละ 30 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.1 เปลี่ยนงานมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 53.4 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3 และ ระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.3 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.8 เปลี่ยนดิส เปลี่ยนงานมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 53.4 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 26.6 และปานกลาง ร้อย ละ 20 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 เปลี่ยนฝาปั๊มมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 33.4 และปานกลาง ร้อยละ 30 โดยให้ ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 อะไหล่แตกแต่งมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 56.6 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 26.6 และปานกลาง ร้อยละ 16.8 โดยให้ความสำคัญในระดับ มากมีค่าเฉลี่ยที่ 4.4

4.1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านสถานที่ของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด ผลการคัดเลือกความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านสถานที่ของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด จำกัด ได้ผลการคัดเลือกดังนี้

ตารางที่ 4.1.3 ความพึงพอใจต่างๆ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านสถานที่ของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด

สถานที่	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าดาวลอยดีเซล					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริการห้องรับรองลูกค้า	19 (63.3%)	6 (20%)	5 (16.7%)	-	-	4.43	มากที่สุด
สถานที่บริการลูกค้า	9 (30%)	17 (56.6%)	4 (13.4%)	-	-	4.00	มาก
สถานที่จัดตั้งบริษัท	8 (26.7%)	15 (50%)	7 (23.3%)	-	-	4.03	มาก
ที่จอดรถรับรองลูกค้า	9 (30%)	11 (36.6%)	10 (33.4%)	-	-	3.8	มาก

จากตารางที่ 4.1.3 ความพึงพอใจต่างๆของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการกับบริษัท ดาวดีเซล จำกัดส่วนใหญ่จะพบว่าบริการห้องรับรองลูกค้า มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 63.3 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 20 และปานกลาง ร้อยละ 16.7 โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 สถานที่บริการลูกค้า มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 56.6 รองลงมาคือระดับมากที่สุด ร้อยละ 30 และปานกลาง ร้อยละ 13.4 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4 สถานที่จัดตั้งบริษัท มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับมากที่สุด ร้อยละ 26.7 และระดับปานกลาง ร้อยละ 23.3 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.03 ที่จอดรถรับรองลูกค้า มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือระดับปานกลาง ร้อยละ 33.4 และระดับมากที่สุด ร้อยละ 30 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 3.8

4.1.4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านราคาของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด ผลการคัดเลือกความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านราคาของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด จำกัด ได้ผลการคัดเลือกดังนี้

ตารางที่ 4.1.4 ความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านราคาของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด

ราคา	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าดาวดีเซล					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความเหมาะสมของราคา	12 (40%)	15 (50%)	3 (10%)	-	-	4.30	มากที่สุด

ตารางที่ 4.1.4 ความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านราคาของบริษัท ดาวดีเซล จำกัดความเหมาะสมของราคา มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 50 รองลงมาคือระดับมากที่สุด ร้อยละ 40 และปานกลาง ร้อยละ 30 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่ 4.3

4.1.5 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด ผลการคัดเลือกความพึงพอใจของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการส่งเสริมทางการตลาดของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด จำกัด ได้ผลการคัดเลือกดังนี้

ตารางที่ 4.1.5 ความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการด้านการส่งเสริมทาง
การตลาดของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด

การส่งเสริมการตลาด	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าดาวดีเซล					ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ส่วนลดที่ลูกค้าได้รับ	6 (20%)	6 (20%)	18 (60%)	-	-	3.73	มาก

ตารางที่ 4.1.5 ความพึงพอใจต่าง ๆ ของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการด้านการส่งเสริมทาง
การตลาดของบริษัท ดาวดีเซล จำกัด ส่วนลดที่ลูกค้าได้รับ มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 60
รองลงมาคือระดับมากที่สุด และระดับมาก ร้อยละ 20 ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยที่
3.73