



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้าและการใช้บริการของลูกค้า บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้าและการใช้บริการของลูกค้า ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าปัจจุบันที่ยังมีการติดต่อกับ บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จากการสุ่มตัวอย่างโดยการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 130 ราย ผู้วิจัยนำเสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการของลูกค้าบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้าและการใช้บริการ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test เปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test เปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้ำ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ขนาดองค์กร และ ประเภทธุรกิจ โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ แสดงรายละเอียดในตาราง 1 – 8 ดังนี้

ตาราง 1 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านเพศของลูกค้ำ	130	100.00
ชาย	84	64.62
หญิง	46	35.38
รวม	130	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็น ร้อยละ 64.62 รองลงมา เป็นเพศหญิง มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านอายุของลูกค้า	130	100.00
21 – 25 ปี	11	8.46
26 – 30 ปี	46	35.38
31 – 35 ปี	39	30.00
36 – 40 ปี	23	17.69
41 ปีขึ้นไป	11	8.46
รวม	130	100.00

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 รองลงมามีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และมีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.69 ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรสของลูกค้า	130	100.00
โสด	51	39.23
สมรส	79	60.77
รวม	130	100.00

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 60.77 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.23



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

ตาราง 4 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านระดับการศึกษาของลูกค้า	130	100.00
ปวช.	4	3.08
ปวส.	46	35.38
ปริญญาตรี	80	61.54
รวม	130	100.00

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมามีการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.38 และมีการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08

ตาราง 5 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับรายได้ต่อเดือนของลูกค้า	130	100.00
5,000 – 10,000 บาท	18	13.85
10,001 – 15,000 บาท	38	29.23
15,001 – 20,000 บาท	49	37.69
20,001 บาทขึ้นไป	25	19.23
รวม	130	100.00

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001–20,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 37.69 รองลงมามีระดับรายได้ต่อเดือนที่ 10,001–15,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23 และมีระดับรายได้ต่อเดือนที่ 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

ตาราง 6 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	130	100.00
ต่ำกว่า 3 ปี	14	10.77
3 – 7 ปี	92	70.77
8 – 12 ปี	22	16.92
12 ปีขึ้นไป	2	1.54
รวม	130	100.00

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 3 – 7 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 8 – 12 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.92 และมีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามขนาดองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านขนาดองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม	130	100.00
ขนาดเล็ก จำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน	40	30.77
ขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน	55	42.31
ขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 2,000 คนขึ้นไป	35	26.92
รวม	130	100.00

จากตาราง 7 พบว่าส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดกลางที่มีจำนวนพนักงาน 1,000–2,000 คน จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 รองลงมา เป็นองค์กรขนาดเล็กที่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 2,000 คนขึ้นไป มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92

ตาราง 8 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามประเภทของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านประเภทธุรกิจของลูกค้า	130	100.00
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	60	46.15
ยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์	63	48.46
ชิ้นส่วนโลหะ	7	5.38
รวม	130	100.00

จากตาราง 8 พบว่าส่วนใหญ่เป็นธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 48.46 รองลงมาเป็นธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 และเป็นธุรกิจชิ้นส่วนโลหะ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.38



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า ประกอบด้วย เหตุผลในการใช้บริการ และ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน แสดงรายละเอียดในตาราง 9 – 10 ดังนี้

ตาราง 9 ค่าความถี่และร้อยละ ของเหตุผลในการใช้บริการ

การใช้บริการของลูกค้าจำแนกตาม เหตุผลในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	130	100.00
บริษัทผู้ให้บริการมีบุคลากรไม่เพียงพอ	56	15.18
บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการขาดความชำนาญในการซ่อม ทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับ ปฏิบัติงานในวันหยุดเทศกาลต่างๆ	62	16.80
บริษัทผู้ให้บริการมีระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและ บำรุงรักษาจำกัด	75	20.32
ลดความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง	67	18.16
ลดความเสี่ยงในการเก็บรักษาอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง	58	15.72
ทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีประสบการณ์ในการให้บริการที่ สามารถอ้างอิงได้	2	0.54

จากตาราง 9 พบว่า เหตุผลในการใช้บริการ ส่วนใหญ่บริษัทผู้ให้บริการมีระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาจำกัด มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.32 รองลงมาคือลดความเสี่ยงในการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.16 และทางบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด มีเจ้าหน้าที่เตรียมพร้อมสำหรับปฏิบัติงานในวันหยุดเทศกาลต่างๆ มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

ตาราง 10 ค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

การใช้บริการของลูกค้าจำแนกตาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้บริการ	130	100.00
1 – 3 ครั้ง	41	31.54
4 – 6 ครั้ง	85	65.38
7 – 9 ครั้ง	4	3.08
รวม	130	100.00

จากตาราง 10 พบว่าส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 4 – 6 ครั้ง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 65.38 มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 1 – 3 ครั้ง มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 และมีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน 7 – 9 ครั้ง มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08



ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ประกอบด้วยด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงรายละเอียดในตาราง 11 – 18 ดังนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย	3.94	0.43	มาก
การชี้แจงรายการค่าบริการอย่างละเอียด	3.71	0.64	มาก
การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ถูกต้อง	3.91	0.53	มาก
ความทันสมัยของเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการซ่อมแซม	4.20	0.73	มากที่สุด
งานที่ได้รับบริการจากบริษัทมีความน่าเชื่อถือ	4.28	2.68	มากที่สุด
รวม	4.00	0.63	มาก

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.63$) โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ ความพึงพอใจในข้องานที่ได้รับบริการจากบริษัทมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD. = 2.68$) รองลงมา ความพึงพอใจในข้อ ความทันสมัยของเครื่องมือ / อุปกรณ์ในการซ่อมแซม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD. = 0.73$) และข้อการส่งมอบงานตรงตามกำหนดเวลานัดหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, $SD. = 0.43$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว

ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
วิเคราะห์ปัญหาทันทีที่เข้ารับบริการ	3.83	0.52	มาก
ชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที	3.96	0.47	มาก
พนักงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ	3.82	0.60	มาก
ความรวดเร็วในการรับ-คืนสินค้า	3.89	0.60	มาก
ความรวดเร็วในการเสนอราคาค่าบริการ	3.88	0.45	มาก
รวม	3.88	0.33	มาก

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, SD. = 0.33) โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ การชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$, SD. = 0.47) รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการรับ - คืนสินค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, SD. = 0.60) และความรวดเร็วในการเสนอราคาค่าบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, SD. = 0.45) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านคุณภาพงานบริการ

ด้านคุณภาพงานบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	4.00	0.50	มาก
ได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานเมื่อประสบปัญหาหลังการใช้งาน	3.89	0.56	มาก
บริษัทมักช่วยเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการใช้งาน	3.85	0.58	มาก
มีการทดสอบผลจากการซ่อมแซมก่อนการส่งมอบงานเสมอ	3.85	0.56	มาก
ใช้อะไหล่หรือส่วนต่อเพิ่มที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้	3.98	0.48	มาก
รวม	3.91	0.33	มาก

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD. = 0.33$) โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.50$) รองลงมาคือ ใช้อะไหล่หรือส่วนต่อเพิ่มที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD. = 0.48$) และได้รับคำแนะนำที่ดีจากพนักงานเมื่อประสบปัญหาหลังการใช้งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD. = 0.56$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ

ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การกำหนดราคาสินค้า และบริการที่ยุติธรรม	3.86	0.52	มาก
เสนอราคาและชี้แจงขอบเขต ลักษณะงานบริการอย่างละเอียด	3.66	0.65	มาก
ช่วยลดภาระด้านบริหารในระบบงานซ่อมบำรุง	3.88	0.52	มาก
ช่วยลดภาระด้านการจัดซื้อจัดหาอะไหล่ที่ใช้ในงานซ่อมบำรุง	3.82	0.49	มาก
ช่วยลดภาระด้านการจัดเก็บสำรองอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง	3.91	0.52	มาก
รวม	3.83	0.31	มาก

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD. = 0.31$) โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ ช่วยลดภาระด้านการจัดเก็บสำรองอะไหล่ในงานซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD. = 0.52$) รองลงมาคือ ช่วยลดภาระด้านบริหารในระบบงานซ่อมบำรุง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD. = 0.52$) และการกำหนดราคาสินค้า และบริการที่ยุติธรรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD. = 0.52$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการรับประกัน

ด้านการรับประกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีเครื่องทดแทนให้ในกรณีที่ใช้ระยะเวลาในการซ่อมแซมนาน	3.53	1.14	มาก
บริษัทรับประกันคุณภาพของผลงาน / การให้บริการอย่างยุติธรรม	3.85	0.66	มาก
ไม่คิดค่าใช้จ่ายหากซ่อมแล้วใช้งานไม่ได้	3.88	0.61	มาก
ไม่คิดค่าจัดส่งทุกพื้นที่	3.75	0.56	มาก
ไม่คิดค่าตรวจสอบชิ้นต้นหากลูกค้าไม่ซ่อม (กรณีรับงานมาแล้ว)	3.72	0.58	มาก
รวม	3.75	0.36	มาก

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.36) โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ ไม่คิดค่าใช้จ่ายหากซ่อมแล้วใช้งานไม่ได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, SD. = 0.61) รองลงมาคือ บริษัทรับประกันคุณภาพของผลงาน / การให้บริการอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, SD. = 0.66) และไม่คิดค่าจัดส่งทุกพื้นที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, SD. = 0.56) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ	4.03	0.70	มาก
การสอบถามหลังการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.54	มาก
แจ้งล่วงหน้าสำหรับความล่าช้าในการรับ-คืนสินค้า	3.76	0.51	มาก
แจ้งสถานะงานซ่อมให้ลูกค้าทราบเป็นระยะๆ	3.78	0.49	มาก
ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	3.92	0.33	มาก
รวม	3.86	0.30	มาก

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$, $SD. = 0.30$) โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ ระบบสารสนเทศที่ทันสมัยสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD. = 0.70$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD. = 0.33$) และการสอบถามหลังการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD. = 0.54$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน	3.98	0.47	มาก
มีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและ	4.02	0.55	มาก
รอบคอบ			
แก้ไขปัญหาต่างๆ ด้วยความใจเย็นและสุขุม	3.97	0.50	มาก
มีวิธีการทำงานที่เป็นระบบ	4.17	0.60	มาก
สุภาพ มีมารยาท และให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4.05	0.55	มาก
แม่นยำ			
รวม	4.04	0.36	มาก

จากตาราง 17 พบว่าโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD. = 0.36$) โดยจำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ มีวิธีการทำงานที่เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, $SD. = 0.60$) รองลงมาคือ สุภาพ มีมารยาท และให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD. = 0.55$) และมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและรอบคอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD. = 0.55$) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.00	0.63	มาก
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	3.88	0.33	มาก
ด้านคุณภาพงานบริการ	3.91	0.33	มาก
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	3.83	0.31	มาก
ด้านการรับประกัน	3.75	0.36	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.86	0.30	มาก
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.04	0.36	มาก
รวม	3.90	0.26	มาก

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด โดยเฉลี่ยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD. = 0.26$) เมื่อจำแนกเป็นรายได้พบว่า ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD. = 0.36$) รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.00$, $SD. = 0.63$) และด้านคุณภาพงานบริการ ($\bar{X} = 3.91$, $SD. = 0.33$)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้า โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบและผลการเปรียบเทียบแบบละเอียดในตาราง 19 – 36 ดังนี้

H_0 : ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า และการใช้บริการของลูกค้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.90	.33	4.19	.94	-2.61	.01*
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	3.83	.29	3.95	.39	-1.76	.08
ด้านคุณภาพงานบริการ	3.91	.31	3.91	.37	0.02	.98
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	3.83	.30	3.83	.32	0.00	.99
ด้านการรับประกัน	3.73	.31	3.79	.43	-0.84	.40
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.89	.24	3.80	.38	1.53	.13
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.01	.32	4.09	.41	-1.26	.21
รวมด้าน	3.87	.20	3.94	.34	-1.23	.22

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่ามีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.21	4	.80	2.09	.09
	ภายในกลุ่ม	48.102	125	.38		
	รวม	51.317	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.20	4	.30	2.83	.03*
	ภายในกลุ่ม	13.23	125	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.21	4	.05	.48	.75
	ภายในกลุ่ม	13.62	125	.11		
	รวม	13.83	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.60	4	.15	1.65	.17
	ภายในกลุ่ม	11.43	125	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.39	4	.10	.77	.55
	ภายในกลุ่ม	15.97	125	.13		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.14	4	.04	.39	.81
	ภายในกลุ่ม	11.49	125	.09		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.32	4	.08	.63	.64
	ภายในกลุ่ม	16.00	125	.13		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.15	4	.04	.56	.69
	ภายในกลุ่ม	8.43	125	.07		
	รวม	8.58	129			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกันด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 25 ปี	26 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี						
21 – 25 ปี						
26 – 30 ปี					-0.260*	
31 – 35 ปี						
36 – 40 ปี						0.261*
41 ปีขึ้นไป						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว (-0.260) มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว (0.261) มากกว่า ลูกค้าที่มีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.13	.88	3.92	.38	1.89	.06
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	3.87	.34	3.87	.33	0.04	.97
ด้านคุณภาพงานบริการ	3.93	.29	3.90	.35	0.54	.59
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	3.86	.34	3.81	.28	0.98	.33
ด้านการรับประกัน	3.81	.31	3.71	.38	1.56	.12
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.89	.26	3.84	.32	0.97	.33
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.12	.34	3.99	.36	2.06	.04*
รวมด้าน	3.94	.25	3.86	.26	1.81	.07

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด
จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.38	2	.69	1.76	.18
	ภายในกลุ่ม	49.94	127	.39		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.15	2	.07	.65	.52
	ภายในกลุ่ม	14.28	127	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.14	2	.07	.66	.52
	ภายในกลุ่ม	13.69	127	.11		
	รวม	13.84	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.33	2	.16	1.78	.17
	ภายในกลุ่ม	11.70	127	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.10	2	.05	.40	.67
	ภายในกลุ่ม	16.26	127	.13		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.31	2	.15	1.76	.18
	ภายในกลุ่ม	11.32	127	.09		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.22	2	.11	.88	.42
	ภายในกลุ่ม	16.10	127	.13		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.18	2	.09	1.34	.26
	ภายในกลุ่ม	8.40	127	.07		
	รวม	8.58	129			

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶⁷

สถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4.14	3	1.38	3.68	.01*
	ภายในกลุ่ม	47.18	126	.37		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.48	3	.16	1.46	.23
	ภายในกลุ่ม	13.95	126	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.10	3	.03	.30	.82
	ภายในกลุ่ม	13.74	126	.11		
	รวม	13.83	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.13	3	.04	.47	.71
	ภายในกลุ่ม	11.90	126	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.32	3	.44	3.69	.01*
	ภายในกลุ่ม	15.04	126	.12		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.44	3	.48	5.92	.00*
	ภายในกลุ่ม	10.20	126	.08		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.09	3	.36	3.00	.03*
	ภายในกลุ่ม	15.24	126	.12		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.73	3	.24	3.92	.01*
	ภายในกลุ่ม	7.85	126	.06		
	รวม	8.58	129			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ระดับรายได้ต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000 – 10,000 บาท				
10,001 – 15,000 บาท			.294*	.497*
15,001 – 20,000 บาท				
20,001 บาทขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (.294) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (.497) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการรับประกัน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ระดับรายได้ต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000 – 10,000 บาท				.289*
10,001 – 15,000 บาท				.256*
15,001 – 20,000 บาท				.235*
20,001 บาทขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน (.289) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน (.256) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน (.235) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท
สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ
Fisher's LSD procedure

ระดับรายได้ต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000 – 10,000 บาท				
10,001 – 15,000 บาท				.293*
15,001 – 20,000 บาท				.234*
20,001 บาทขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน (.293) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านการรับประกัน (.234) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

71

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วย วิธีการ Fisher's LSD procedure

ระดับรายได้ต่อเดือน	5,000 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,001 – 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
5,000 – 10,000 บาท		-0.234*		
10,001 – 15,000 บาท			0.191*	0.186*
15,001 – 20,000 บาท				
20,001 บาทขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (-0.234) ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (0.191) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน (0.186) มากกว่า ลูกค้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.91	3	.64	1.63	.19
	ภายในกลุ่ม	49.40	126	.39		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.21	3	.07	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	14.22	126	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.48	3	.16	1.51	.21
	ภายในกลุ่ม	13.35	126	.11		
	รวม	13.83	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.52	3	.17	1.91	.13
	ภายในกลุ่ม	11.51	126	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.81	3	.27	2.19	.09
	ภายในกลุ่ม	15.55	126	.12		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.60	3	.53	6.69	.00*
	ภายในกลุ่ม	10.04	126	.08		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.18	3	.06	.47	.70
	ภายในกลุ่ม	16.14	126	.13		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	3	.08	1.21	.31
	ภายในกลุ่ม	8.34	126	.07		
	รวม	8.58	129			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านการติดต่อสื่อสาร

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ประสบการณ์การทำงาน	ต่ำกว่า 3 ปี	3 – 7 ปี	8 – 12 ปี	13 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 3 ปี				.814*
3 – 7 ปี				.889*
8 – 12 ปี				.836*
13 ปีขึ้นไป				

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร (.814) มากกว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 13 ปีขึ้นไป ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 3 – 7 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร (.889) มากกว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 13 ปีขึ้นไป และลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 8-12 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร (.836) มากกว่า ลูกค้าที่มีประสบการณ์การทำงาน 13 ปีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามขนาดองค์กร

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.50	2	1.25	3.25	.04*
	ภายในกลุ่ม	48.82	127	.38		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.22	2	.11	1.00	.37
	ภายในกลุ่ม	14.21	127	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.38	2	.19	1.80	.17
	ภายในกลุ่ม	13.45	127	.11		
	รวม	13.83	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.38	2	.19	2.08	.13
	ภายในกลุ่ม	11.65	127	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.05	2	.02	.19	.83
	ภายในกลุ่ม	16.32	127	.13		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.38	2	.19	2.11	.12
	ภายในกลุ่ม	11.26	127	.09		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.09	2	.04	.35	.71
	ภายในกลุ่ม	16.24	127	.13		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.20	2	.10	1.53	.22
	ภายในกลุ่ม	8.38	127	.07		
	รวม	8.58	129			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 6 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันใน ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ ด้านการรับประกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีขนาดองค์กรต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามขนาดองค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ขนาดองค์กร	ขนาดเล็ก จำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน	ขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน	ขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 2,000 คนขึ้นไป
ขนาดเล็ก จำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน		.325*	
ขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน			
ขนาดใหญ่ จำนวนพนักงาน 2,000 คนขึ้นไป			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีขนาดองค์กรต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีขนาดองค์กร ขนาดเล็ก จำนวนพนักงานต่ำกว่า 1,000 คน มีระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (.325) มากกว่า ลูกค้าที่มีขนาดองค์กร ขนาดกลาง จำนวนพนักงาน 1,000 – 2,000 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.65	2	.32	.81	.45
	ภายในกลุ่ม	50.67	127	.40		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.28	2	.14	1.24	.29
	ภายในกลุ่ม	14.15	127	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.51	2	.26	2.45	.09
	ภายในกลุ่ม	13.32	127	.10		
	รวม	13.84	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.59	2	.29	3.25	.04*
	ภายในกลุ่ม	11.44	127	.09		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.16	2	.08	.64	.53
	ภายในกลุ่ม	16.20	127	.13		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	.54	6.45	.00*
	ภายในกลุ่ม	10.56	127	.08		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.63	2	.31	2.54	.08
	ภายในกลุ่ม	15.70	127	.12		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.24	2	.12	1.81	.17
	ภายในกลุ่ม	8.34	127	.07		
	รวม	8.58	129			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 5 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกันในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านการรับประกัน และด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีประเภทของธุรกิจต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด แตกต่างกันในด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ประเภทธุรกิจ	เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์
เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์		- .131*
ยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์		

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ (-.131) มากกว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการบริษัท สโคนิคซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทธุรกิจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure

ประเภทธุรกิจ	เครื่องใช้ ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์	ยานยนต์และชิ้นส่วน ยานยนต์	ชิ้นส่วนโลหะ
เครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์			.374*
ยานยนต์และชิ้นส่วน ยานยนต์			.417*

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่าง พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน คือ ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร (.374) มากกว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจชิ้นส่วนโลหะ และลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ มีระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร (.417) มากกว่าลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจชิ้นส่วนโลหะ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคส์ จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	.21	2	.11	.27	.77
	ภายในกลุ่ม	51.10	127	.40		
	รวม	51.32	129			
ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.15	2	.07	.66	.52
	ภายในกลุ่ม	14.28	127	.11		
	รวม	14.43	129			
ด้านคุณภาพงานบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.03	2	.02	.14	.86
	ภายในกลุ่ม	13.80	127	.11		
	รวม	13.84	129			
ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.14	2	.07	.73	.48
	ภายในกลุ่ม	11.89	127	.06		
	รวม	12.03	129			
ด้านการรับประกัน	ระหว่างกลุ่ม	.13	2	.03	.51	.60
	ภายในกลุ่ม	16.23	127	.13		
	รวม	16.36	129			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.37	2	.18	2.08	.13
	ภายในกลุ่ม	11.27	127	.09		
	รวม	11.64	129			
ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	.29	2	.14	1.15	.32
	ภายในกลุ่ม	16.04	127	.13		
	รวม	16.33	129			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.05	2	.02	.37	.69
	ภายในกลุ่ม	8.53	127	.07		
	รวม	8.58	129			

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

80

กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ ทุกด้าน แสดงว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด แสดงในตาราง 37 ดังนี้

ตาราง 37 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 130 คน มีผู้ตอบข้อเสนอแนะจำนวน 80 คน และไม่ตอบจำนวน 50 คน

ลำดับ	ข้อเสนอแนะของลูกค้า	จำนวน
1	ควรจัดให้มีเครื่องทดแทนในกรณีใช้ระยะเวลาในการซ่อมนาน	15
2	ควรแนบเอกสารรายงานผลการซ่อมมาพร้อมการส่งเครื่องทดสอบทุกครั้ง	52
3	ควรจัดทำเอกสารใบรับงานทุกครั้งที่มาติดต่อรับงานไปซ่อม	1
4	ควรแจ้งรายละเอียดการซ่อมให้ชัดเจนในใบเสนอราคาซ่อม	1
5	ควรจัดทำเอกสารแนะนำการใช้งานเครื่องจักรที่ถูกรื้อให้กับผู้ใช้ เพื่อช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักร	4
6	ควรจัดทำเอกสารแจ้งสถานะการซ่อมให้ลูกค้าทราบทุกสิ้นอาทิตย์	1
7	ควรรอผลอนุมัติซ่อมก่อนลงมือซ่อมทุกครั้ง	6

ตาราง 37 พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการบริษัท สโกนิคซ์ จำกัด ลูกค้ามีข้อเสนอแนะโดยส่วนใหญ่ดังนี้ ควรแนบเอกสารรายงานผลการซ่อมมาพร้อมการส่งเครื่องทดสอบทุกครั้ง ควรจัดให้มีเครื่องทดแทนในกรณีใช้ระยะเวลาในการซ่อมนาน ควรรอผลอนุมัติซ่อมก่อนลงมือซ่อมทุกครั้ง ควรจัดทำเอกสารใบรับงานทุกครั้งที่มาติดต่อรับงานไปซ่อม ควรแจ้งรายละเอียดการซ่อมให้ชัดเจนในใบเสนอราคาซ่อม และควรจัดทำเอกสารแจ้งสถานะการซ่อมให้ลูกค้าทราบทุกสิ้นอาทิตย์