บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ ได้เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจำนวน 300 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ เขตที่อยู่ปัจจุบัน (ตารางที่ 4.1-4.7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรถยนต์ และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของประเภทน้ำยาที่ใช้พ่นกันสนิมรถยนต์ (ตารางที่ 4.8-4.10)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 4.11-4.18)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ (ตารางที่ 4.19-4.42)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	203	67.7
หญิง	97	32.3
รวม	**300**	**100**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.7 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 32.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	อัตราส่วนร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	8	2.7
21 - 30 ปี	78	26.0
31 - 40 ปี	110	36.7
41 - 50 ปี	77	25.7
51 ปีขึ้นไป	27	9.0
รวม	**300**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาได้แก่ อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	อัตราส่วนร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	12.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวท.	114	38.0
อนุปริญญา/ปวส.	45	15.0
ปริญญาตรี	84	28.0
ปริญญาโท	18	6.0
สูงกว่าปริญญาโท	3	1.0
รวม	**300**	**100**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ ปวท. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.0 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.0 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 12.0 ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 6.0 และระดับสูงกว่าปริญญา คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 10,000 บาท	52	17.3
10,001 - 20,000 บาท	99	33.0
20,001 - 30,000 บาท	83	27.7
30,001 - 40,000 บาท	30	10.0
40,001 - 50,000 บาท	11	3.7
50,001 บาท ขึ้นไป	25	8.3
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001–20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาได้แก่ รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.70 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.3 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.0 รายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.3 และรายได้ 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	9	3.0
พนักงานบริษัทเอกชน	135	45.0
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	37	12.3
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	106	35.3
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	8	2.7
อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	5	1.7
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาได้แก่ อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.3 อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 12.3 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.0 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และอาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	100	33.3
สมรส	188	62.7
หย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย	12	4.0
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.3 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

เขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
อ.เมือง จ.สมุทรสาคร	172	57.3
อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร	79	26.3
อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร	49	16.3
รวม	**300**	**100.0**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเขตที่อยู่อาศัย ปัจจุบันใน อ.เมือง จ. สมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาได้แก่ อ.บ้านแพ้ว จ.สมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 26.3 และ อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรถยนต์ และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของประเภทน้ำยาที่ใช้พ่นกันสนิมรถยนต์

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

ประเภทรถยนต์ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	140	46.7
รถปิคอัพ	186	62.0
รถตู้	10	3.3
รถบรรทุก (ตั้งแต่ 6 ล้อขึ้นไป)	4	1.3

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกรถปิคอัพ คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา ได้แก่ รถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ 46.7 รถตู้ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และรถบรรทุก (ตั้งแต่ 6 ล้อขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรู้จักหรือเคยได้ยินน้ำยาพ่นกันสนิมรถยนต์ยี่ห้อใดบ้าง

รู้จักหรือเคยได้ยินน้ำยาพ่นกันสนิมรถยนต์ยี่ห้อใดบ้าง	จำนวน	ร้อยละ
ยี่ห้อ ทัฟ-โคทไดนอล	172	57.3
ยี่ห้อ คาดูแลค	152	50.7
ยี่ห้อ พรีเมี่ยม	162	54.0
อื่น ๆ (ยี่ห้อ 3M)	1	0.3

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักหรือเคยได้ยินน้ำยาพ่นกันสนิมรถยนต์ยี่ห้อทัฟ-โคทไดนอล คิดเป็นร้อยละ 57.3 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ยี่ห้อ พรีเมี่ยม คิดเป็นร้อยละ 54.0 ยี่ห้อ คาดูแลค คิดเป็นร้อยละ 50.7 และยี่ห้ออื่นๆ (ยี่ห้อ 3M) คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการพ่นกันสนิม

เหตุผลที่เลือกใช้บริการศูนย์บริการพ่นกันสนิม	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการพ่นกันสนิมจากศูนย์รถยนต์ตอนที่ซื้อรถยนต์คันใหม่	134	44.7
ได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก	154	51.3
ศูนย์บริการอยู่ใกล้บ้าน	118	39.3
ชื่นชอบคุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม	71	23.7
ชื่นชอบบริการของศูนย์บริการพ่นกันสนิม	52	17.3
ราคาถูก	7	2.3
ไม่พึงพอใจยี่ห้อเดิม	2	0.7
ทราบจากสื่อโฆษณา เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ	21	7.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เลือกเหตุผลที่ใช้บริการศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ เพราะได้รับคำแนะนำจากคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 51.3 มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ได้รับการพ่นกันสนิมจากศูนย์รถยนต์ตอนที่ซื้อรถยนต์คันใหม่ คิดเป็นร้อยละ 44.7 ศูนย์บริการอยู่ใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ชื่นชอบคุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม คิดเป็นร้อยละ 23.7 ชื่นชอบบริการของศูนย์บริการพ่นกันสนิม คิดเป็นร้อยละ 17.3 ทราบจากสื่อโฆษณา เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ วิทยุ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 7.0 ราคาถูก คิดเป็นร้อยละ 2.3 ไม่พึงพอใจยี่ห้อเดิม คิดเป็นร้อยละ 0.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านบุคลากร	3.88	มาก	1
ด้านการจัดจำหน่าย	3.87	มาก	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.87	มาก	2
ด้านกระบวนการ	3.86	มาก	3
ด้านผลิตภัณฑ์	3.76	มาก	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	มาก	5
ด้านราคา	3.47	ปานกลาง	6
รวม	**3.75**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.87(เท่ากัน) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.47

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม	41 13.7%	172 57.3%	87 29.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.85	มาก
คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม	62 20.7%	172 57.3%	66 22.0%	0 0.0%	0 0.0%	3.99	มาก
รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ	39 13.0%	139 46.3%	118 39.3%	4 1.3%	0 0.0%	3.71	มาก
ขนาดของศูนย์บริการ	37 12.3%	136 45.3%	121 40.3%	6 2.0%	0 0.0%	3.68	มาก
ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ	25 8.3%	126 42.0%	141 47.0%	6 2.0%	2 0.7%	3.55	มาก
การตกแต่งภายในศูนย์บริการ	30 10.0%	123 41.0%	138 46.0%	9 3.0%	0 0.0%	3.58	มาก
มีการรับประกันหลังใช้บริการ	59 19.7%	143 47.7%	97 32.3%	1 0.3%	0 0.0%	3.87	มาก
ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์	56 18.7%	153 51.0%	90 30.0%	1 0.3%	0 0.0%	3.88	มาก
รวม						**3.76**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.85 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68 การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ค่าบริการมีความเหมาะสม	35 11.7%	154 51.3%	106 35.3%	5 1.7%	0 0.0%	3.73	มาก
การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น	25 8.3%	104 34.7%	158 52.7%	12 4.0%	1 0.3%	3.47	ปานกลาง
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	31 10.3%	99 33.0%	144 48.0%	23 7.7%	3 1.0%	3.44	ปานกลาง
มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด	21 7.0%	106 35.3%	121 40.3%	35 11.7%	17 5.7%	3.25	ปานกลาง
รวม						**3.47**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.73 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ	54 18.0%	152 50.7%	93 31.0%	1 0.3%	0 0.0%	3.86	มาก
ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	61 20.3%	134 44.7%	104 34.7%	0 0.0%	1 0.3%	3.85	มาก
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	65 21.7%	159 53.0%	75 25.0%	1 0.3%	0 0.0%	3.96	มาก
มีฝ่ายรับบริการลูกค้า	54 18.0%	143 47.7%	99 33.0%	3 1.0%	1 0.3%	3.82	มาก
รวม						**3.87**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.82

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์ บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	32 10.7%	143 47.7%	109 36.3%	15 5.0%	1 0.3%	3.63	มาก
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน	46 15.3%	134 44.7%	115 38.3%	4 1.3%	1 0.3%	3.73	มาก
มีการลดราคาค่าบริการ	22 7.3%	113 37.7%	134 44.7%	30 10.0%	1 0.3%	3.42	ปานกลาง
มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ	22 7.3%	115 38.3%	135 45.0%	23 7.7%	5 1.7%	3.42	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	53 17.7%	147 49.0%	87 29.0%	13 4.3%	0 0.0%	3.80	มาก
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ	41 13.7%	138 46.0%	96 32.0%	23 7.7%	2 0.7%	3.64	มาก
มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ	31 10.3%	114 38.0%	124 41.3%	27 9.0%	4 1.3%	3.47	ปานกลาง
รวม						**3.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.80 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย3.64 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล	56 18.7%	147 49.0%	93 31.0%	2 0.7%	2 0.7%	3.84	มาก
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม	57 19.0%	135 45.0%	95 31.7%	11 3.7%	2 0.7%	3.78	มาก
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม	54 18.0%	178 59.3%	64 21.3%	3 1.0%	1 0.3%	3.94	มาก
ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ	68 22.7%	138 46.0%	92 30.7%	2 0.7%	0 0.0%	3.91	มาก
รวม						**3.86**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.94 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.84 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	56 18.7%	131 43.7%	112 37.3%	0 0.0%	1 0.3%	3.80	มาก
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี	67 22.3%	173 57.7%	60 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	4.02	มาก
จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	46 15.3%	151 50.3%	92 30.7%	9 3.0%	2 0.7%	3.77	มาก
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	61 20.3%	156 52.0%	82 27.3%	1 0.3%	0 0.0%	3.92	มาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	66 22.0%	139 46.3%	93 31.0%	0 0.0%	2 0.7%	3.90	มาก
รวม						**3.88**	**มาก**

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.77

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	64 21.3%	167 55.7%	66 22.0%	3 1.0%	0 0.0%	3.97	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	64 21.3%	152 50.7%	83 27.7%	1 0.3%	0 0.0%	3.93	มาก
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า	45 15.0%	148 49.3%	103 34.3%	3 1.0%	1 0.3%	3.78	มาก
มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์	63 21.0%	138 46.0%	96 32.0%	2 0.7%	1 0.3%	3.87	มาก
มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง	66 22.0%	122 40.7%	110 36.7%	2 0.7%	0 0.0%	3.84	มาก
รวม						**3.87**	**มาก**

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.97 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.87 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม	3.86 มาก	4	3.82 มาก	2
คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม	4.04 มาก	1	3.87 มาก	1
รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ	3.75 มาก	5	3.63 มาก	6
ขนาดของศูนย์บริการ	3.69 มาก	6	3.66 มาก	5
ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ	3.60 มาก	7	3.46 ปานกลาง	8
การตกแต่งภายในศูนย์บริการ	3.58 มาก	8	3.58 มาก	7
มีการรับประกันหลังใช้บริการ	3.95 มาก	2	3.69 มาก	4
ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์	3.93 มาก	3	3.77 มาก	3
รวม	**3.79 ระดับมาก**		**3.68 ระดับมาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.86 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย3.75 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย3.69 ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.87 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.82 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.77 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.46

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ค่าบริการมีความเหมาะสม	3.76 มาก	1	3.66 มาก	1
การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น	3.46 ปานกลาง	2	3.47 ปานกลาง	2
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	3.45 ปานกลาง	3	3.42 ปานกลาง	3
มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด	3.20 ปานกลาง	4	3.37 ปานกลาง	4
รวม	**3.46 ระดับปานกลาง**		**3.48 ระดับปานกลาง**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.76 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.20

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.66 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.42 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ	3.88 มาก	3	3.82 มาก	2
ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.91 มาก	2	3.72 มาก	4
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	3.99 มาก	1	3.90 มาก	1
มีฝ่ายรับบริการลูกค้า	3.82 มาก	4	3.81 มาก	3
รวม	**3.90 ระดับมาก**		**3.81 ระดับมาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.99 ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.81 และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.72

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.61 มาก	3	3.68 มาก	4
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน	3.74 มาก	2	3.72 มาก	3
มีการลดราคาค่าบริการ	3.43 ปานกลาง	6	3.39 ปานกลาง	7
มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ	3.41 ปานกลาง	7	3.43 ปานกลาง	6
มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	3.83 มาก	1	3.74 มาก	1
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ	3.60 มาก	4	3.73 มาก	2
มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ	3.47 ปานกลาง	5	3.47 ปานกลาง	5
รวม	**3.58 ระดับมาก**		**3.59 ระดับมาก**	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.83 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.73 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.47 มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.43 และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.39

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล	3.86 มาก	3	3.81 มาก	3
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม	3.80 มาก	4	3.73 มาก	4
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม	3.91 มาก	2	4.00 มาก	1
ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ	3.94 มาก	1	3.85 มาก	2
รวม	**3.87 ระดับมาก**		**3.84 ระดับมาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.91 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.86 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.81 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	3.82 มาก	3	3.77 มาก	4
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี	4.04 มาก	1	3.99 มาก	1
จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	3.81 มาก	4	3.68 มาก	5
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.93 มาก	2	3.92 มาก	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.93 มาก	2	3.82 มาก	3
รวม	**3.90 ระดับมาก**		**3.83 ระดับมาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93(เท่ากัน) พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.77 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.68

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	3.99 มาก	1	3.94 มาก	1
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	3.95 มาก	2	3.90 มาก	2
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า	3.78 มาก	5	3.77 มาก	4
มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์	3.89 มาก	3	3.81 มาก	3
มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง	3.85 มาก	4	3.81 มาก	3
รวม	**3.89 ระดับมาก**		**3.84 ระดับมาก**	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.99 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.85 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.94 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ และมีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.81(เท่ากัน) และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.79 มาก	4	3.68 มาก	4
ด้านราคา	3.46 ปานกลาง	6	3.48 ปานกลาง	6
ด้านการจัดจำหน่าย	3.90 มาก	1	3.81 มาก	3
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58 มาก	5	3.59 มาก	5
ด้านกระบวนการ	3.87 มาก	3	3.84 มาก	1
ด้านบุคคลากร	3.90 มาก	1	3.83 มาก	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.89 มาก	2	3.84 มาก	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.90 (เท่ากัน) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.58 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.84(เท่ากัน) ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.59 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม	4.00 มาก	1	3.81 มาก	2	3.80 มาก	4	3.96 มาก	2	3.78 มาก	4
คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม	3.62 มาก	4	3.85 มาก	1	4.05 มาก	1	4.10 มาก	1	3.89 มาก	2
รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ	4.00 มาก	1	3.67 มาก	4	3.71 มาก	6	3.73 มาก	6	3.70 มาก	5
ขนาดของศูนย์บริการ	3.50 มาก	5	3.58 มาก	6	3.75 มาก	5	3.75 มาก	5	3.52 มาก	7
ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ	3.88 มาก	2	3.44 ปานกลาง	7	3.55 มาก	7	3.62 มาก	7	3.63 มาก	6
การตกแต่งภายในศูนย์บริการ	3.50 มาก	5	3.59 มาก	5	3.54 มาก	8	3.62 มาก	7	3.63 มาก	6
มีการรับประกันหลังใช้บริการ	3.75 มาก	3	3.76 มาก	3	3.89 มาก	3	3.94 มาก	3	3.93 มาก	1
ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์	3.88 มาก	2	3.76 มาก	3	3.96 มาก	2	3.91 มาก	4	3.81 มาก	3
รวม	**3.76 มาก**		**3.67 มาก**		**3.78 มาก**		**3.82 มาก**		**3.73 มาก**	

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม และรูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00(เท่ากัน) ห้องพักรับรองลูกค้าใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ศูนย์บริการ และตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.88(เท่ากัน) มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.62 ขนาดของศูนย์บริการ และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50(เท่ากัน)

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.85 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการรับประกันหลังใช้บริการ และตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.76(เท่ากัน) รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.10 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62(เท่ากัน)

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.73 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.93 คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.89 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.78 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63(เท่ากัน) และขนาดของศูนย์บริการ และมีค่าเฉลี่ย 3.52

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านราคา	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ค่าบริการมีความเหมาะสม	3.75 มาก	2	3.67 มาก	1	3.73 มาก	1	3.81 มาก	1	3.70 มาก	1
การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น	3.50 มาก	4	3.49 ปานกลาง	2	3.48 ปานกลาง	2	3.48 ปานกลาง	2	3.30 ปานกลาง	2
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	4.00 มาก	1	3.46 ปานกลาง	3	3.42 ปานกลาง	3	3.44 ปานกลาง	3	3.30 ปานกลาง	2
มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด	3.62 มาก	3	3.36 ปานกลาง	4	3.30 ปานกลาง	4	3.27 ปานกลาง	4	3.00 ปานกลาง	3
รวม	**3.71 มาก**		**3.49 ปานกลาง**		**3.45 ปานกลาง**		**3.50 มาก**		**3.32 ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.75 มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.62 และการกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.50

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.67 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.46 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.36

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.73 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.42 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.30

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.81 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.27

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น และมีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.30(เท่ากัน) และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านการจัดจำหน่าย	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ	3.75 มาก	2	3.86 มาก	1	3.83 มาก	4	3.91 มาก	2	3.93 มาก	2
ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.88 มาก	1	3.65 มาก	4	3.96 มาก	2	3.84 มาก	4	3.93 มาก	2
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	3.88 มาก	1	3.83 มาก	2	4.03 มาก	1	3.97 มาก	1	4.04 มาก	1
มีฝ่ายรับบริการลูกค้า	3.75 มาก	2	3.69 มาก	3	3.86 มาก	3	3.88 มาก	3	3.85 มาก	3
รวม	**3.81 มาก**		**3.75 มาก**		**3.92 มาก**		**3.90 มาก**		**3.93 มาก**	

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก และสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.88(เท่ากัน) ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.75(เท่ากัน)

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.69 และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.65

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.03 ศูนย์บริการอยู่ในทำเล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.86 และความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.97 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.84

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.04 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.85

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4.25 มาก	1	3.59 มาก	4	3.65 มาก	4	3.62 มาก	3	3.56 มาก	4
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน	3.88 มาก	3	3.71 มาก	1	3.74 มาก	2	3.74 มาก	2	3.74 มาก	1
มีการลดราคาค่าบริการ	3.62 มาก	5	3.41 ปานกลาง	6	3.45 ปานกลาง	6	3.42 ปานกลาง	7	3.26 ปานกลาง	6
มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ	4.00 มาก	2	3.45 ปานกลาง	5	3.36 ปานกลาง	7	3.47 ปานกลาง	6	3.26 ปานกลาง	6
มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	4.25 มาก	1	3.68 มาก	2	3.86 มาก	1	3.82 มาก	1	3.70 มาก	2
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ	3.75 มาก	4	3.60 มาก	3	3.69 มาก	3	3.60 มาก	4	3.67 มาก	3
มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ	3.75 มาก	4	3.36 ปานกลาง	7	3.56 มาก	5	3.48 ปานกลาง	5	3.30 ปานกลาง	5
รวม	**3.92 มาก**		**3.54 มาก**		**3.61 มาก**		**3.59 มาก**		**3.49 ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.25(เท่ากัน) มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย 3.88 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.75(เท่ากัน) และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.68 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.41 และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.36

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.86 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.69 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.65 มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.82 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.62 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.48 มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.47 และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.70 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.30 มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.26(เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล	4.25 มาก	1	3.73 มาก	3	3.89 มาก	2	3.82 มาก	3	3.93 มาก	1
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม	4.00 มาก	3	3.68 มาก	4	3.82 มาก	3	3.79 มาก	4	3.81 มาก	2
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม	4.12 มาก	2	3.90 มาก	1	3.98 มาก	1	3.95 มาก	2	3.78 มาก	3
ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ	3.88 มาก	4	3.78 มาก	2	3.98 มาก	1	3.96 มาก	1	3.81 มาก	2
รวม	**4.06 มาก**		**3.77 มาก**		**3.91 มาก**		**3.87 มาก**		**3.83 มาก**	

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.88

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.73 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.68

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม และความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.98(เท่ากัน) ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.89 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.82

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.82 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.79

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.93 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.81(เท่ากัน) และมีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	4.12 มาก	1	3.71 มาก	4	3.87 มาก	4	3.77 มาก	5	3.81 มาก	1
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี	4.12 มาก	1	4.03 มาก	1	4.08 มาก	1	4.00 มาก	1	3.81 มาก	1
จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	3.62 มาก	2	3.68 มาก	5	3.82 มาก	5	3.86 มาก	4	3.59 มาก	3
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.12 มาก	1	3.88 มาก	2	3.98 มาก	3	3.94 มาก	3	3.70 มาก	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.62 มาก	2	3.76 มาก	3	3.99 มาก	2	3.96 มาก	2	3.81 มาก	1
รวม	**3.92 มาก**		**3.81 มาก**		**3.94 มาก**		**3.90 มาก**		**3.74 มาก**	

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.12(เท่ากัน) จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.62(เท่ากัน)

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.03 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ย 3.76 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.71 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.68

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.82

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.94 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และพนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.77

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือแต่งกายสุภาพ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 (เท่ากัน) พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.70 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	4.25 มาก	1	3.90 มาก	1	3.97 มาก	1	4.03 มาก	1	3.96 มาก	1
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	3.88 มาก	2	3.83 มาก	2	3.97 มาก	1	3.97 มาก	2	3.93 มาก	2
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า	3.75 มาก	3	3.71 มาก	4	3.81 มาก	4	3.81 มาก	5	3.78 มาก	4
มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์	3.62 มาก	4	3.72 มาก	3	3.95 มาก	2	3.94 มาก	3	3.85 มาก	3
มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง	3.88 มาก	2	3.67 มาก	5	3.94 มาก	3	3.90 มาก	4	3.78 มาก	4
รวม	**3.87 มาก**		**3.76 มาก**		**3.92 มาก**		**3.92 มาก**		**3.85 มาก**	

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.25 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย และมีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.88(เท่ากัน) มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.75 และมีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.62

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.90 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.83 มีหนังสือรับประกันป้องกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.71 และมีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.67

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย และอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.97(เท่ากัน) มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.94 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.81

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.03 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.90 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.81

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.96 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.78(เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ									
	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.76 มาก	5	3.67 มาก	5	3.78 มาก	4	3.82 มาก	4	3.73 มาก	5
ด้านราคา	3.71 มาก	6	3.49 ปานกลาง	7	3.45 ปานกลาง	6	3.50 มาก	6	3.32 ปานกลาง	7
ด้านการจัดจำหน่าย	3.81 มาก	4	3.75 มาก	4	3.92 มาก	2	3.90 มาก	2	3.93 มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.92 มาก	2	3.54 มาก	6	3.61 มาก	5	3.59 มาก	5	3.49 ปานกลาง	6
ด้านกระบวนการ	4.06 มาก	1	3.77 มาก	2	3.91 มาก	3	3.87 มาก	3	3.83 มาก	3
ด้านบุคคลากร	3.92 มาก	2	3.81 มาก	1	3.94 มาก	1	3.90 มาก	2	3.74 มาก	4
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.87 มาก	3	3.76 มาก	3	3.92 มาก	2	3.92 มาก	1	3.85 มาก	2

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.92(เท่ากัน) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.76 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.71 ตามลำดับ

อายุ 21-30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.75 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.49

อายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.94 ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92(เท่ากัน) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.61 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.45

อายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.90(เท่ากัน) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.59 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.74 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.73 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.49และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		พ่อบ้าน / แม่บ้าน	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม	3.78 มาก	2	3.81 มาก	2	3.97 มาก	4	3.85 มาก	2	3.88 มาก	4	3.80 มาก	2
คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม	3.78 มาก	2	3.88 มาก	1	4.27 มาก	1	4.05 มาก	1	4.12 มาก	2	3.60 มาก	3
รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ	3.89 มาก	1	3.66 มาก	6	3.95 มาก	5	3.70 มาก	4	3.75 มาก	5	3.20 ปานกลาง	5
ขนาดของศูนย์บริการ	3.22 ปานกลาง	5	3.73 มาก	5	3.81 มาก	7	3.63 มาก	5	3.88 มาก	4	3.00 ปานกลาง	6
ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ	3.89 มาก	1	3.52 มาก	8	3.68 มาก	8	3.55 มาก	6	3.50 มาก	6	3.20 ปานกลาง	5
การตกแต่งภายในศูนย์บริการ	3.33 ปานกลาง	4	3.55 มาก	7	3.84 มาก	6	3.55 มาก	6	3.75 มาก	5	3.40 ปานกลาง	4
มีการรับประกันหลังใช้บริการ	3.56 มาก	3	3.80 มาก	3	4.16 มาก	3	3.85 มาก	2	4.00 มาก	3	4.20 มาก	1
ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์	3.78 มาก	2	3.79 มาก	4	4.22 มาก	2	3.84 มาก	3	4.25 มาก	1	4.20 มาก	1
รวม	**3.65 มาก**		**3.71 มาก**		**3.98 มาก**		**3.75 มาก**		**3.89 มาก**		**3.57 มาก**	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ รูปลักษณ์ภายนอก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ของศูนย์บริการ และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89(เท่ากัน) ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม และตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.78(เท่ากัน) มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และให้ความสำคัญระดับปานกลางตามลำดับดังนี้ การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.33 และขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.22

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.88 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.79 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.73 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.66 การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.52

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.27 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.97 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.84 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.68

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.05 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิมและมีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.84 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 ห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.55

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.12 มีการรับประกันหลังใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม และขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88(เท่ากัน) รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และการตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75(เท่ากัน) และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการรับประกันหลังใช้บริการ และตำแหน่งการพ่นกันสนิมที่ตัวรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.20(เท่ากัน) ชื่อตรายี่ห้อของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.80 คุณภาพของน้ำยาพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การตกแต่งภายในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 รูปลักษณ์ภายนอกของศูนย์บริการ และห้องพักรับรองลูกค้าในศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.20(เท่ากัน) และขนาดของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ค่าบริการมีความเหมาะสม	3.44 ปานกลาง	2	3.70 มาก	1	3.92 มาก	1	3.71 มาก	1	4.12 มาก	1	3.40 ปานกลาง	1
การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น	3.44 ปานกลาง	2	3.50 มาก	2	3.59 มาก	2	3.42 ปานกลาง	2	3.38 ปานกลาง	2	2.80 ปานกลาง	2
มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด	3.78 มาก	1	3.50 มาก	2	3.38 ปานกลาง	3	3.41 ปานกลาง	3	3.38 ปานกลาง	2	2.60 ปานกลาง	3
มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด	3.33 ปานกลาง	3	3.41 ปานกลาง	3	3.14 ปานกลาง	4	3.14 ปานกลาง	4	3.25 ปานกลาง	3	2.00 น้อย	4
รวม	**3.50 มาก**		**3.52 มาก**		**3.50 มาก**		**3.41 ปานกลาง**		**3.53 มาก**		**2.70 ปานกลาง**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.78 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น และค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.44(เท่ากัน) และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.33

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70 การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น และมีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.50 (เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.41

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.92 การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.59 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.38 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.14

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.41 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.71 และให้ความสำคัญระดับปานกลางตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.42 มีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.41 และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.14

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.12 และให้ความสำคัญระดับปานกลางตามลำดับดังนี้ การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น และมีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.38(เท่ากัน) และมีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 3.25

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.70 รายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ค่าบริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.40 การกำหนดราคาค่าบริการต่ำกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 2.80 และมีส่วนลดให้เมื่อชำระเป็นเงินสด มีค่าเฉลี่ย 2.60 และให้ความสำคัญระดับน้อย คือ มีระบบผ่อนให้ชำระเป็นงวด มีค่าเฉลี่ย 2.00

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการจัดจำหน่าย	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ	3.56 มาก	3	3.78 มาก	2	4.11 มาก	3	3.92 มาก	2	4.00 มาก	3	3.40 ปานกลาง	3
ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก	3.89 มาก	1	3.74 มาก	4	4.19 มาก	2	3.83 มาก	3	4.00 มาก	3	4.20 มาก	1
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	3.78 มาก	2	3.82 มาก	1	4.24 มาก	1	4.01 มาก	1	4.38 มาก	1	4.20 มาก	1
มีฝ่ายรับบริการลูกค้า	3.56 มาก	3	3.77 มาก	3	4.00 มาก	4	3.38 ปานกลาง	4	4.25 มาก	2	3.60 มาก	2
รวม	**3.69 มาก**		**3.77 มาก**		**4.13 มาก**		**3.89 มาก**		**4.15 มาก**		**3.85 มาก**	

จากตารางที่ 4.37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.78 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.56(เท่ากัน)

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.82 ความมี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.77 และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.74

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.24 ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.19 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.83 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.38

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.25 ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.00 (เท่ากัน)

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย และศูนย์บริการอยู่ในทำเลที่เดินทางมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.20 (เท่ากัน) มีฝ่ายรับบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.60 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ความมีชื่อเสียงของศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.78 มาก	1	3.61 มาก	4	3.78 มาก	2	3.67 มาก	3	3.50 มาก	4	2.40 น้อย	4
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน	3.56 มาก	3	3.73 มาก	2	4.00 มาก	1	3.69 มาก	2	3.62 มาก	3	3.40 ปานกลาง	1
มีการลดราคาค่าบริการ	3.33 ปานกลาง	4	3.51 มาก	6	3.24 ปานกลาง	5	3.40 ปานกลาง	5	3.50 มาก	4	2.60 ปานกลาง	3
มีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ	3.67 มาก	2	3.50 มาก	7	3.35 ปานกลาง	4	3.38 ปานกลาง	6	3.25 ปานกลาง	5	2.60 ปานกลาง	3
มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	3.78 มาก	1	3.84 มาก	1	4.00 มาก	1	3.70 มาก	1	3.88 มาก	2	3.40 ปานกลาง	1
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ	3.11 ปานกลาง	5	3.68 มาก	3	3.78 มาก	2	3.59 มาก	4	4.00 มาก	1	3.00 ปานกลาง	2
มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ	3.33 ปานกลาง	4	3.56 มาก	5	3.51 มาก	3	3.38 ปานกลาง	6	3.62 มาก	3	2.60 ปานกลาง	3
รวม	**3.50 มาก**		**3.63 มาก**		**3.66 มาก**		**3.54 มาก**		**3.62 มาก**		**2.85 ปานกลาง**	

จากตารางที่ 4.38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.78(เท่ากัน) มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.67 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีค่าเฉลี่ย 3.56 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีการลดราคาค่าบริการ และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.33(เท่ากัน) และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.11

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.84 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.68 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.61 มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และมีการลดราคาสินค้าอื่นเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานและมีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.00(เท่ากัน) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.78(เท่ากัน) มีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.51 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.35 และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.24

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.70 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.67 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.38(เท่ากัน)

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.88 การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.62(เท่ากัน) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และมีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50(เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.25

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงาน และมีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.40(เท่ากัน) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 มีการลดราคาค่าบริการ มีการลดราคาสินค้าอื่น เมื่อใช้บริการ และมีโปรโมชั่นพิเศษตามโอกาสต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.60(เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับน้อย คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ และ มีค่าเฉลี่ย 2.40

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล	3.78 มาก	1	3.84 มาก	3	4.03 มาก	3	3.80 มาก	3	3.75 มาก	2	3.60 มาก	3
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม	3.44 ปานกลาง	2	3.72 มาก	4	4.05 มาก	2	3.79 มาก	4	4.00 มาก	1	3.40 ปานกลาง	4
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม	3.78 มาก	1	3.92 มาก	1	4.05 มาก	2	3.93 มาก	1	3.75 มาก	2	4.20 มาก	2
ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ	3.78 มาก	1	3.85 มาก	2	4.19 มาก	1	3.89 มาก	2	3.62 มาก	3	4.40 มาก	1
รวม	**3.69 มาก**		**3.83 มาก**		**4.08 มาก**		**3.85 มาก**		**3.78 มาก**		**3.90 มาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม และความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.78(เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.44

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.92 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.84 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.72

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.05(เท่ากัน) และความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.03

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.93 ความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.80 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.79

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม และความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.75(เท่ากัน) และความสะอาดของรถยนต์ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 3.62

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความสะอาดของรถยนต์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ก่อนส่งมอบ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 4.20 ความรวดเร็วในการให้บริการด้านข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.60 และความรวดเร็วในการปฏิบัติงานพ่นกันสนิม มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	3.89 มาก	2	3.82 มาก	3	3.92 มาก	4	3.73 มาก	5	3.88 มาก	3	3.80 มาก	3
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี	4.00 มาก	1	3.99 มาก	1	4.14 มาก	1	4.01 มาก	1	4.12 มาก	1	4.20 มาก	1
จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	3.33 ปานกลาง	4	3.75 มาก	4	3.84 มาก	5	3.81 มาก	4	3.75 มาก	4	3.60 มาก	4
พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	3.89 มาก	2	3.92 มาก	2	4.00 มาก	3	3.88 มาก	2	4.12 มาก	1	4.20 มาก	1
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.44 ปานกลาง	3	3.92 มาก	2	4.08 มาก	2	3.83 มาก	3	4.00 มาก	2	4.00 มาก	2
รวม	**3.71 มาก**		**3.88 มาก**		**3.99 มาก**		**3.85 มาก**		**3.97 มาก**		**3.96 มาก**	

จากตารางที่ 4.40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.89(เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับปาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลาง ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.44 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.33

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.99 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 (เท่ากัน) พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.14 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.84

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.01 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.88 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และพนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.73

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.12(เท่ากัน) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.75

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับน้ำยาพ่นกันสนิมเป็นอย่างดี และพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.20(เท่ากัน) พนักงานมีความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.80 และจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	4.00 มาก	1	3.89 มาก	1	4.27 มาก	1	3.93 มาก	1	4.12 มาก	1	4.60 มากที่สุด	1
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย	3.78 มาก	2	3.84 มาก	2	4.22 มาก	2	3.91 มาก	2	4.12 มาก	1	4.60 มากที่สุด	1
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า	3.56 มาก	3	3.76 มาก	5	3.95 มาก	5	3.75 มาก	5	3.38 ปานกลาง	4	4.40 มาก	2
มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์	3.33 ปานกลาง	5	3.81 มาก	3	4.11 มาก	4	3.88 มาก	3	3.62 มาก	3	4.60 มากที่สุด	1
มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง	3.44 ปานกลาง	4	3.80 มาก	4	4.14 มาก	3	3.78 มาก	4	3.88 มาก	2	4.60 มากที่สุด	1
รวม	**3.62 มาก**		**3.82 มาก**		**4.13 มาก**		**3.85 มาก**		**3.82 มาก**		**4.56 มากที่สุด**	

จากตารางที่ 4.41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.62 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.00 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้ความสำคัญระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.33

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.89 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.81 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.80 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.76

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.27 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.11 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.95

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.93 อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.78 และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.75

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับสำคัญมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย และอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.12 มีหนังสือบันทึกตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 3.62 และให้ความสำคัญระดับปานกลาง คือ มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.38

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับสำคัญมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ซึ่งในรายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ตามลำดับดังนี้ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย มีหนังสือบันทึก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตรวจสภาพในแต่ละครั้ง มีหนังสือรับประกันป้องกันสนิมรถยนต์ มีค่าเฉลี่ย 4.60(เท่ากัน) และให้ความสำคัญระดับมาก คือ มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.40

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ											
	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัทเอกชน		ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		ประกอบธุรกิจส่วนตัว		พ่อบ้าน / แม่บ้าน		อื่น ๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน)	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.65 มาก	3	3.71 มาก	5	3.98 มาก	4	3.75 มาก	3	3.89 มาก	3	3.57 มาก	5
ด้านราคา	3.50 มาก	5	3.52 มาก	7	3.50 มาก	6	3.41 ปานกลาง	5	3.53 มาก	7	2.70 ปานกลาง	7
ด้านการจัดจำหน่าย	3.69 มาก	2	3.77 มาก	4	4.13 มาก	1	3.89 มาก	1	4.15 มาก	1	3.85 มาก	4
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50 มาก	5	3.63 มาก	6	3.66 มาก	5	3.54 มาก	4	3.62 มาก	6	2.85 ปานกลาง	6
ด้านกระบวนการ	3.69 มาก	2	3.83 มาก	2	4.08 มาก	2	3.85 มาก	2	3.78 มาก	5	3.90 มาก	3
ด้านบุคคลากร	3.71 มาก	1	3.88 มาก	1	3.99 มาก	3	3.85 มาก	2	3.97 มาก	2	3.96 มาก	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.62 มาก	4	3.82 มาก	3	4.13 มาก	1	3.85 มาก	2	3.82 มาก	4	4.56 มากที่สุด	1

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.69(เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.65 ด้านการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.50(เท่ากัน) ตามลำดับ

อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอันดับแรก คือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.63 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.13(เท่ากัน) ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.98 การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.66 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอันดับแรก คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.85(เท่ากัน) ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.75 การส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอันดับแรก คือ ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.78 การ ส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.62 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

อาชีพอื่นๆ (รับจ้างขับรถ, รับจ้างนายหน้าที่ดิน) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อันดับแรก คือ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.57 การ ส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.85 และด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 2.70 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved