

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 210 ราย โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลจากข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร (ตารางที่ 7-14)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 15-28)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร (ตารางที่ 29-37)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	50.50
หญิง	104	49.50
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.50 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20ปี	7	3.30
21-30 ปี	101	48.10
31-40 ปี	48	22.90
41-50ปี	40	19.00
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	14	6.70
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมา อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.90 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.00 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.70 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.30

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	133	63.30
สมรส	65	31.00
หม้าย / หย่าร้าง	12	5.70
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.30 สถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 31.00 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.70

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	3	1.40
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	7	3.30
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	32	15.20
ระดับอนุปริญญา หรือปวส.	27	12.90
ระดับปริญญาตรี	106	50.50
สูงกว่าปริญญาตรี	35	16.70
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.50 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.20 ระดับอนุปริญญาหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.90 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.30 และน้อยที่สุดคือระดับต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.40

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	20	9.50
ธุรกิจส่วนตัว	54	25.70
พนักงานบริษัทเอกชน	111	52.90
นักเรียน / นักศึกษา	16	7.60
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	7	3.30
อื่นๆ(รับจ้าง/ทนายความ)	2	1.00
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 25.70 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.50 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.60 พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 3.30 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ(รับจ้าง/ทนายความ) คิดเป็นร้อยละ 1.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	24	11.40
10,001 - 15,000 บาท	51	24.30
15,001 - 20,000 บาท	44	21.00
20,001 – 25,000 บาท	24	11.40
25,001 – 30,000 บาท	25	11.90
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	42	20.00
รวม	210	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30 รองลงมา มีรายได้ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีรายได้ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.90 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่
 ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
 ผลลัพธ์ที่มีผลต่อการเลือกอยู่ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้าน ผลลัพธ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ชื่อเสียงอยู่ช่อม ช่วงล่างเป็นที่รู้จัก	67 (31.90)	88 (41.90)	41 (19.50)	5 (2.40)	9 (4.30)	3.95 มาก	5
2 คุณภาพของ อะไหล่ที่ใช้	116 (55.20)	82 (39.00)	12 (5.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 มากที่สุด	2
3 คุณภาพของงาน ซ่อมบำรุง	119 (56.70)	85 (40.50)	6 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.54 มากที่สุด	1
4 ความหลากหลาย ของการให้บริการ	25 (11.90)	92 (43.80)	65 (31.00)	27 (12.90)	1 (0.50)	3.54 มาก	6
5 ทำการตรวจสอบ รถยนต์ก่อนส่ง มอบให้ลูกค้า	109 (51.90)	86 (41.00)	15 (7.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 มาก	3
6 การรับประกัน หลังการให้บริการ	109 (51.90)	78 (37.10)	21 (10.00)	2 (1.00)	0 (0.00)	4.40 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.23 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลลัพธ์โดยรวมใน
 ระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.23 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงาน
 ซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.54 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 และให้ความสำคัญในระดับมาก

ได้แก่ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 การรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ชื่อเสียงอยู่ซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.54



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	113 (53.80)	82 (39.00)	14 (6.70)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.46 มาก	1
2 มีการให้เครดิต	9 (4.30)	32 (15.20)	118 (56.20)	34 (16.20)	17 (8.10)	2.91 ปานกลาง	4
3 ให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	22 (10.50)	40 (19.00)	102 (48.60)	35 (16.70)	11 (5.20)	3.13 ปานกลาง	2
4 การผ่อนชำระเงิน	22 (10.50)	33 (15.70)	96 (45.70)	36 (17.10)	23 (11.00)	2.98 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.37 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคาโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.37 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.46 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.13 การผ่อนชำระเงินมีค่าเฉลี่ย 2.98 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.91

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกอยู่ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ อยู่อาศัย	39 (18.60)	85 (40.50)	53 (25.20)	25 (11.90)	8 (3.80)	3.58 มาก	3
2 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ สถานที่ทำงาน	30 (14.30)	70 (33.30)	68 (32.40)	33 (15.70)	9 (4.30)	3.38 ปาน กลาง	4
3 มีการจัดสินค้าให้ เป็นระเบียบ	30 (14.30)	60 (28.60)	81 (38.60)	35 (16.70)	4 (1.90)	3.37 ปาน กลาง	5
4 มีสาขาของอยู่ช่อม ช่วงล่างรถยนต์ใน เครือเดียวกัน	46 (21.90)	60 (28.60)	82 (39.00)	22 (10.50)	0 (0.00)	3.62 มาก	2
5 สามารถติดต่อเพื่อ รับบริการได้ง่าย	97 (46.20)	100 (47.60)	13 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.67 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่ายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.67 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีสาขาของอยู่ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน
มีค่าเฉลี่ย 3.62 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.58 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีการจัดสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.37

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและให้ข้อมูล	89 (42.40)	87 (41.40)	32 (15.20)	2 (1.0)	0 (0.00)	4.25 มาก	1
2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	23 (11.00)	52 (24.80)	79 (37.60)	34 (16.20)	22 (10.50)	3.10 ปานกลาง	4
3 มีการลดราคาค่าบริการ	59 (28.10)	90 (42.90)	49 (23.30)	8 (3.80)	4 (1.90)	3.91 มาก	2
4 มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	50 (23.80)	87 (41.40)	52 (24.80)	15 (7.10)	6 (2.90)	3.76 มาก	3
5 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย	19 (9.00)	48 (22.90)	71 (33.80)	44 (21.00)	28 (13.30)	2.93 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.59 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง

3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.59 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.76 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.10 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.93

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ความถูกต้องใน การให้บริการด้าน ข้อมูลแก่ลูกค้า	109 (51.90)	80 (38.10)	21 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 มาก	2
2 ความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	92 (43.80)	80 (38.10)	37 (17.60)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.25 มาก	3
3 มีการอธิบาย ปัญหา ก่อน การ บริการ	110 (52.40)	88 (41.90)	10 (4.80)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.47 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.38 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.38 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการอธิบายปัญหา ก่อนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.47 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.42 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	117 (55.70)	71 (33.80)	22 (10.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 มาก	1
2 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า	104 (49.5)	90 (42.90)	16 (7.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 มาก	2
3 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	53 (25.20)	92 (43.80)	57 (27.10)	8 (3.80)	0 (0.00)	3.90 มาก	7
4 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน	60 (28.60)	95 (45.20)	47 (22.40)	6 (2.90)	0 (0.00)	4.00 มาก	5
5 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	90 (42.90)	89 (42.40)	30 (14.30)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.28 มาก	3
6 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส	56 (26.70)	92 (43.80)	52 (24.80)	10 (4.80)	0 (0.00)	3.92 มาก	6
7 จำนวนพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	64 (30.50)	107 (51.00)	39 (18.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.16 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.16 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.45 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.42 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 จำนวนพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.90



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน
กายภาพที่มีผลต่อการเลือกอยู่ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 สถานที่ให้บริการมี อากาศถ่ายเทสะดวก	35 (16.70)	93 (44.30)	65 (31.00)	17 (8.10)	0 (0.00)	3.70 มาก	4
2 สถานที่ให้บริการมี ความสะอาด เรียบร้อย	41 (19.50)	100 (47.60)	57 (27.10)	12 (5.70)	0 (0.00)	3.81 มาก	3
3 สถานที่ให้บริการมี ห้องรับรอง และ ห้องน้ำที่สะอาด	61 (29.0)	88 (41.90)	51 (24.30)	10 (4.80)	0 (0.00)	3.95 มาก	2
4 สถานที่ให้บริการมี เครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	72 (34.30)	94 (44.80)	25 (11.90)	14 (6.70)	5 (2.40)	4.02 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.87 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริการด้านกายภาพโดยรวมใน
ระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.87 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมี
เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.02 สถานที่ให้บริการมีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด
มีค่าเฉลี่ย 3.95 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.81 สถานที่ให้บริการมีอากาศ
ถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านผลิตภัณฑ์	4.23	มาก	2
2) ด้านราคา	3.37	ปานกลาง	7
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.67	มาก	5
4) ด้านการส่งเสริมการขาย	3.59	มาก	6
5) ด้านกระบวนการ	4.38	มาก	1
6) ด้านบุคคล	4.16	มาก	3
7) ด้านกายภาพ	3.87	มาก	4
รวม	3.90	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.90 ในปัจจัยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.16 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 3.59 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 3.37

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
1 ชื่อเสียงอยู่ซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก	3.82 มาก	5	4.08 มาก	5
2 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้	4.41 มาก	2	4.59 มากที่สุด	1
3 คุณภาพของงานซ่อมบำรุง	4.50 มากที่สุด	1	4.58 มากที่สุด	2
4 ความหลากหลายของการให้บริการ	3.42 ปานกลาง	6	3.65 มาก	6
5 ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	4.38 มาก	3	4.52 มากที่สุด	3
6 การรับประกันหลังการให้บริการ	4.38 มาก	3	4.42 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 มาก		4.31 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า และ การรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.82 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.59 คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.58 ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วง
ล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.44 มาก	1	4.48 มาก	1
2 มีการให้เครดิต	2.95 ปานกลาง	3	2.88 ปานกลาง	4
3 ให้บริการรับชำระด้วยบัตร เครดิต	3.08 ปานกลาง	2	3.17 ปานกลาง	2
4 การผ่อนชำระ	2.92 ปานกลาง	4	3.03 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35 ปานกลาง		3.39 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้
ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.44 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.95 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.92

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.17 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.03 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.88



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกซื้อซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ลำดับที่
1 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย	3.44 ปานกลาง	3	3.72 มาก	2
2 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน	3.34 ปานกลาง	5	3.41 ปานกลาง	4
3 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ	3.39 ปานกลาง	4	3.35 ปานกลาง	5
4 มีสาขาของซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน	3.57 มาก	2	3.67 มาก	3
5 สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	4.35 มาก	1	4.45 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62 มาก		3.72 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.35 มีสาขาของอุ้งซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.44 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.34

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.45 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.72 มีสาขาของอุ้งซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.67 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.41 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกซื้อชมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปรผล	ลำดับที่
1 ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล	4.20 มาก	1	4.31 มาก	1
2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.02 ปานกลาง	4	3.17 ปานกลาง	4
3 มีการลดราคาค่าบริการ	3.86 มาก	2	3.97 มาก	2
4 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป	3.68 มาก	3	3.85 มาก	3
5 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย	2.87 ปานกลาง	5	3.00 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53 มาก		3.66 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.68 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.02 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.87

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.97 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.85 และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.17 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 3.00

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่
 ช่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
1 ความถูกต้องในการให้บริการ ด้านข้อมูลแก่ลูกค้า	4.37 มาก	2	4.47 มาก	2
2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.14 มาก	3	4.37 มาก	3
3 มีการอธิบายปัญหาก่อนการ ให้บริการ	4.46 มาก	1	4.48 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 มาก		4.44 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง
 ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการ
 ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.46 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.37 ความ
 รวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.14

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มี
 ค่าเฉลี่ย 4.48 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.47 ความรวดเร็วในการ
 ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.37

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วง
ล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
1 พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน	4.38 มาก	2	4.53 มากที่สุด	1
2 พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า	4.39 มาก	1	4.45 มาก	2
3 พนักงานมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	3.81 มาก	7	4.00 มาก	6
4 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน	3.96 มาก	5	4.05 มาก	5
5 ผู้ให้บริการมีความ กระตือรือร้นในการทำงาน	4.21 มาก	3	4.35 มาก	3
6 พนักงานมีความขี้มเข้ม แจ่มใส	3.86 มาก	6	3.99 มาก	7
7 จำนวนของพนักงานในการ ให้บริการมีเพียงพอ	4.06 มาก	4	4.18 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 มาก		4.22 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้
ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.39 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.86 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.81

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.53 และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.05 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อม
ช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกายภาพ	เพศ			
	ชาย N = 106		หญิง N = 104	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับที่
1 สถานที่ให้บริการมีอากาศ ถ่ายเทสะดวก	3.54 มาก	4	3.86 มาก	4
2 สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด เรียบร้อย	3.68 มาก	3	3.94 มาก	3
3 มีห้องรับรองและห้องน้ำที่ สะอาด	3.76 มาก	2	4.14 มาก	1
4 สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย	3.91 มาก	1	4.13 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72 มาก		4.02 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้
ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า เพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือ
และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.91 มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.76 สถานที่

ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.54

ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.14 สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.13 สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.94 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อม
ช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 ชื่อเสียงอยู่ ซ่อมช่วงล่าง เป็นที่รู้จัก	4.12 มาก	5	3.96 มาก	5	3.95 มาก	5	3.96 มาก	5	3.60 มาก	5	4.02 มาก	5
2 คุณภาพ ของอะไหล่ ที่ใช้	4.58 มากที่สุด	2	4.33 มาก	4	4.52 มากที่สุด	2	4.63 มากที่สุด	3	4.52 มากที่สุด	1	4.52 มากที่สุด	2
3 คุณภาพ ของงานซ่อม บำรุง	4.62 มากที่สุด	1	4.39 มาก	2	4.61 มากที่สุด	1	4.71 มากที่สุด	1	4.36 มาก	4	4.60 มากที่สุด	1
4 ความ หลากหลาย ของการ ให้บริการ	3.75 มาก	6	3.76 มาก	6	3.57 มาก	6	3.58 มาก	6	3.36 ปาน กลาง	6	3.19 ปาน กลาง	6
5 ทำการ ตรวจสอบ รถยนต์ก่อน ส่งมอบให้ ลูกค้า	4.29 มาก	3	4.43 มาก	1	4.32 มาก	3	4.67 มากที่สุด	2	4.52 มากที่สุด	1	4.52 มากที่สุด	2
6 การ รับประกัน หลังการ ให้บริการ	4.29 มาก	3	4.39 มาก	2	4.30 มาก	4	4.38 มาก	4	4.52 มากที่สุด	1	4.52 มากที่สุด	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 มาก		4.21 มาก		4.21 มาก		4.32 มาก		4.15 มาก		4.21 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.62 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้าและการรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.29 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.12 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.43 คุณภาพของงานซ่อมบำรุงและการรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.39 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.61 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.32 การรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.95 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.71 ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ชื่อเสียงซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.58

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่
 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้าและการรับประกันหลังการ
 ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย
 4.36 ชื่อเสียงอู่ซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความ
 หลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.36

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่
 คุณภาพของงานซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ย 4.60 คุณภาพของอะไหล่ที่ใช้ ทำการตรวจสอบรถยนต์ก่อน
 ส่งมอบให้ลูกค้าและการรับประกันหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ให้ความสำคัญในระดับมาก
 ได้แก่ ชื่อเสียงอู่ซ่อมช่วงล่างเป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 4.02 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่
 ความหลากหลายของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.19

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ	4.46 มาก	1	4.33 มาก	1	4.48 มาก	1	4.54 มากที่สุด	1	4.60 มากที่สุด	1	4.48 มาก	1
2 มีการให้เครดิต	2.96 ปานกลาง	4	3.12 ปานกลาง	3	3.05 ปานกลาง	4	2.96 ปานกลาง	4	2.80 ปานกลาง	3	2.55 ปานกลาง	3
3 ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต	3.13 ปานกลาง	3	3.24 ปานกลาง	2	3.23 ปานกลาง	2	3.08 ปานกลาง	2	3.08 ปานกลาง	2	2.95 ปานกลาง	2
4 การผ่อนชำระ	3.33 ปานกลาง	2	3.10 ปานกลาง	4	3.20 ปานกลาง	3	3.08 ปานกลาง	2	2.68 ปานกลาง	4	2.50 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47 ปานกลาง		3.45 ปานกลาง		3.49 ปานกลาง		3.42 ปานกลาง		3.29 ปานกลาง		3.12 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.46 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่

การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.33 ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.13 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.24 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.12 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.10

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.23 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.20 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.05

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิตและการผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.96

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.08 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.80 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.68

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการรับชำระด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.95 มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.55 การผ่อนชำระ มีค่าเฉลี่ย 2.50

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน ช่องทางการ จัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 ทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้ที่อยู่ อาศัย	3.96 มาก	2	3.82 มาก	2	3.41 ปาน กลาง	3	3.37 ปาน กลาง	5	3.28 ปาน กลาง	3	3.55 มาก	2
2 ทำเลที่ตั้ง อยู่ใกล้ สถานที่ ทำงาน	3.83 มาก	4	3.67 มาก	4	3.18 ปาน กลาง	5	3.50 มาก	3	3.12 ปาน กลาง	4	3.05 ปาน กลาง	4
3 การจัดวาง สินค้าให้เป็น ระเบียบ	3.96 มาก	2	3.63 มาก	5	3.27 ปาน กลาง	4	3.46 ปาน กลาง	4	3.00 ปาน กลาง	5	2.98 ปาน กลาง	5
4 มีสาขาของ อยู่ซ่อมช่วง ล่างรถยนต์ ในเครือ เดียวกัน	3.83 มาก	4	3.76 มาก	3	3.77 มาก	2	3.75 มาก	2	3.60 มาก	2	3.10 ปาน กลาง	3
5 สามารถ ติดต่อขอรับ บริการได้ ง่าย	4.50 มากที่สุด	1	4.33 มาก	1	4.34 มาก	1	4.46 มาก	1	4.44 มาก	1	4.43 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 มาก		3.84 มาก		3.59 มาก		3.71 มาก		3.49 ปานกลาง		3.42 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก 25,0001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยและการจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงานและมีสาขาของอุ้มช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.33 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.82 มีสาขาของอุ้มช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.76 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.34 มีสาขาของอุ้มช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.77 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.41 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.18

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.46 มีสาขาของอุ้มช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.75 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ท่าเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.37

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,0001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.44 มีสาขาของอุ้มช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มี

ค่าเฉลี่ย 3.60 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.28
ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.12 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 3.00

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สามารถ
ติดต่อขอรับบริการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.43 ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ให้ความสำคัญ
ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสาขาของอุ้มชูอมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.10 ทำเล
ที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.05 การจัดวางสินค้าให้เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.98



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกซื้อชมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ลำดับ ที่
1. ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล	4.21	1	4.33	1	4.07	1	4.42	1	4.24	1	4.29	1
2 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.42	5	3.43	4	3.11	4	3.00	4	2.68	4	2.79	4
3 มีการลดราคาค่าบริการ	4.04	2	4.08	2	3.95	2	3.96	2	3.88	2	3.60	2
4 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป	3.96	3	4.04	3	3.75	3	3.83	3	3.44	3	3.48	3
5 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย	3.54	4	3.35	5	3.05	5	2.83	5	2.24	5	2.43	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 มาก		3.85 มาก		3.59 มาก		3.61 มาก		3.30 ปานกลาง		3.38 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก มีรายได้เฉลี่ย 25,0001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 3.54 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 4.04 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.43 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 3.35

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.07 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.75 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.11 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 3.05

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.83 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.00 มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.83

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.44 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.68 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.24

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถของพนักงานในการแนะนำและการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.60 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแจ้งเตือนในการเข้ารับบริการครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.48 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.43

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่
 ช่วงช่วงล่างรายนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบ
 แบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน กระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 ความถูกต้อง ในกาให้บริการ ด้านข้อมูลแก่ ลูกค้า	4.50 มาก ที่สุด	1	4.41 มาก	2	4.30 มาก	2	4.54 มาก ที่สุด	2	4.24 มาก	3	4.55 มาก ที่สุด	1
2 ความรวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงาน	4.21 มาก	3	4.31 มาก	3	4.23 มาก	3	4.21 มาก	3	4.28 มาก	2	4.24 มาก	3
3 มีการอธิบาย ปัญหาก่อนการ ให้บริการ	4.50 มาก ที่สุด	1	4.50 มาก ที่สุด	1	4.48 มาก	1	4.58 มาก ที่สุด	1	4.40 มาก	1	4.38 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.40 มาก		4.41 มาก		4.34 มาก		4.44 มาก		4.31 มาก		4.39 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำ
 กว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-
 30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญใน
 ระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าและมีการอธิบายปัญหาก่อน
 การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มี
 ค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.41 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.31

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.30 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.23

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.54 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.24

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องในการให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.55 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการอธิบายปัญหาก่อนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.24

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000 บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.46 มาก	1	4.39 มาก	2	4.55 มากที่สุด	1	4.63 มากที่สุด	1	4.40 มาก	1	4.36 มาก	1
2 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการการของลูกค้า	4.46 มาก	1	4.41 มาก	1	4.45 มาก	2	4.58 มากที่สุด	2	4.28 มาก	2	4.36 มาก	1
3 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ	3.92 มาก	6	4.14 มาก	5	3.93 มาก	7	4.00 มาก	6	3.72 มาก	7	3.64 มาก	7
4 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อน โชน	3.96 มาก	5	4.10 มาก	6	4.02 มาก	5	4.08 มาก	5	4.04 มาก	5	3.83 มาก	5
5 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.17 มาก	3	4.27 มาก	3	4.32 มาก	3	4.38 มาก	3	4.28 มาก	2	4.24 มาก	3
6 พนักงานมีความซื่อสัตย์	3.75 มาก	7	4.02 มาก	7	4.00 มาก	6	3.96 มาก	7	3.96 มาก	6	3.79 มาก	6
7 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	4.04 มาก	4	4.16 มาก	4	4.16 มาก	4	4.13 มาก	4	4.08 มาก	4	4.10 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 มาก		4.21 มาก		4.20 มาก		4.39 มาก		4.11 มาก		4.05 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงานและพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.46 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.04 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.92 พนักงานมีความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.41 พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.39 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.27 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานมีความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.55 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.45 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.32 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.02 พนักงานมีความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 4.00 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.93

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.63 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.58 ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.38 จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ผู้ให้บริการ

พุดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00
พนักงานมีความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.96

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน
มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า
และผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.28 จำนวนของพนักงานในการ
ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 4.04 พนักงานมี
ความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.96 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.72

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน
มีความรู้ความสามารถในการทำงานและพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย
4.36 ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.24 จำนวนของพนักงานในการ
ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ผู้ให้บริการพุดจาสุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 3.83 พนักงานมี
ความขี้มึนแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 3.79 พนักงานมีบุคลิกน่าเชื่อถือ แต่งกายสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อม
ช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน กายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท N = 24		10,001-15,000 บาท N = 51		15,001-20,000 บาท N = 44		20,001-25,000 บาท N = 24		25,001-30,000บาท N = 25		มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป N = 42	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
1 สถานที่ ให้บริการ มีอากาศ ถ่ายเท สะดวก	3.88 มาก	3	3.86 มาก	3	3.61 มาก	4	3.83 มาก	4	3.68 มาก	3	3.40 ปาน กลาง	4
2 สถานที่ ให้บริการ มีความ สะอาด เรียบร้อย	3.79 มาก	4	3.92 มาก	2	3.68 มาก	3	4.08 มาก	2	3.68 มาก	3	3.74 มาก	3
3 มีห้อง รับรอง และ ห้องน้ำที่ สะอาด	4.04 มาก	2	3.84 มาก	4	4.07 มาก	1	4.29 มาก	1	3.88 มาก	1	3.76 มาก	2
4 สถานที่ ให้บริการ มีเครื่อง มือและ อุปกรณ์ที่ ทันสมัย	4.21 มาก	1	4.16 มาก	1	4.02 มาก	2	4.00 มาก	3	3.80 มาก	2	3.88 มาก	1
ค่าเฉลี่ย รวม	3.98 มาก		3.95 มาก		3.85 มาก		3.61 มาก		3.76 มาก		3.70 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง

3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยด้านกายภาพผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท 25,0001-30,000 บาท และตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 4.21 มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.04 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.88 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.79

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.16 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.92 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.86 มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.07 สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.02 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.29 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.08 สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ย 4.00 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,0001-30,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.88 สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.80 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวกและสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.68

และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญในระดับมาก สถานที่ให้บริการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.88 มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.76 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.74 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.40



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกช่องทางว่าง
ล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามประสบในการเลือกช่องทางว่างล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ช้อเสียบช่องทางว่าง รถยนต์ไม่เป็นที่รู้จัก	36 (17.10)	59 (28.10)	58 (27.60)	42 (20.00)	15 (7.10)	3.28 ปานกลาง	5
2 อะไหล่ที่ใช้ไม่มีคุณภาพ	42 (20.00)	76 (36.20)	60 (28.60)	32 (15.20)	0 (0.00)	3.61 มาก	2
3 งานซ่อมบำรุงไม่มีคุณภาพ	46 (21.90)	89 (42.40)	49 (23.30)	26 (12.40)	0 (0.00)	3.74 มาก	1
4 ไม่มีบริการให้ข้อมูลที่ หลากหลาย	15 (7.10)	38 (18.10)	69 (32.90)	71 (33.80)	17 (8.10)	2.82 ปานกลาง	6
5 ไม่มีการตรวจสอบรถยนต์ ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	38 (18.10)	77 (36.70)	58 (27.60)	30 (14.30)	7 (3.30)	3.52 มาก	3
6 ไม่มีการรับประกันหลังการ ให้บริการ	34 (16.20)	72 (34.30)	74 (35.20)	28 (13.30)	2 (1.00)	3.51 มาก	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.41 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง

3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์
โดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.41 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งาน
ซ่อมบำรุงไม่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.74 อะไหล่ที่ใช้ไม่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ไม่มีการตรวจสอบ
รถยนต์ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.52 ไม่มีการรับประกันหลังการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.51

ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ชื่อเสียงอยู่ช่วงล่างรถยนต์ไม่เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย 3.28
ไม่มีการให้บริการที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย 2.82



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านราคาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ราคาไม่เหมาะสมกับ คุณภาพ	28 (13.30)	47 (22.40)	57 (27.10)	56 (26.70)	22 (10.50)	3.01 ปานกลาง	2
2 ไม่มีการให้เครดิต	14 (6.70)	48 (22.90)	52 (24.80)	72 (34.30)	24 (11.40)	2.79 ปานกลาง	3
3 ไม่มีการรับชำระเงิน ด้วยบัตรเครดิต	45 (21.40)	90 (42.90)	45 (21.40)	24 (11.40)	6 (2.90)	3.69 มาก	1
4 ไม่มีการผ่อนชำระเงิน	16 (7.60)	41 (19.50)	45 (21.40)	76 (36.20)	32 (15.20)	2.68 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.04 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาด้านราคาโดยรวมใน
ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.04 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ไม่มีการรับชำระ
เงินด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.69 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาไม่เหมาะสมกับ
คุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.01 ไม่มีการให้เครดิต มีค่าเฉลี่ย 2.79 ไม่มีการผ่อนชำระเงิน มีค่าเฉลี่ย 2.68

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 ท่ารถที่ตั้งอยู่ไกลที่อยู่อาศัย	37 (17.0)	88 (41.90)	40 (19.00)	31 (14.ค0)	14 (6.0)	3.49 ปานกลาง	1
2 ท่ารถอยู่ไกลสถานที่ทำงาน	32 (15.20)	65 (31.00)	53 (25.20)	41 (19.50)	19 (9.00)	3.24 ปานกลาง	3
3 การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ	16 (7.60)	28 (13.30)	58 (27.60)	69 (32.90)	39 (18.60)	2.59 ปานกลาง	5
4 ไม่มีสาขาของอู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน	19 (9.00)	28 (13.30)	50 (23.80)	75 (35.70)	38 (18.10)	2.60 ปานกลาง	4
5 สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ยาก	44 (21.00)	75 (35.70)	44 (21.00)	24 (11.40)	23 (11.00)	3.44 ปานกลาง	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.07 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.07 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่ารถที่ตั้งอยู่ไกลที่อยู่อาศัย มีค่าเฉลี่ย 3.49 สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ยาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 ท่ารถอยู่ไกลสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 ไม่มีสาขาของอู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในเครือเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 2.60 การจัดวางสินค้าไม่เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย 2.59

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านการส่งเสริมการขาย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำและให้ข้อมูล	44 (21.0)	75 (35.70)	49 (23.30)	31 (14.80)	11 (5.20)	3.52 มาก	1
2 ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	20 (9.50)	25 (11.90)	46 (21.90)	85 (40.50)	34 (16.20)	2.58 ปานกลาง	4
3 ไม่มีการลดราคาค่าบริการ	29 (13.80)	51 (24.30)	50 (23.80)	56 (26.70)	24 (11.40)	3.02 ปานกลาง	3
4 ไม่มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป	19 (9.00)	28 (13.30)	50 (23.80)	75 (35.70)	38 (18.10)	3.30 ปานกลาง	2
5 ไม่มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย	44 (21.00)	75 (35.70)	44 (21.00)	24 (11.40)	23 (11.00)	2.55 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.99 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความรุนแรงของปัญหาด้านการส่งเสริมการขายโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.99 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานไม่มีความสามารถในการแนะนำและให้ข้อมูลมีค่าเฉลี่ย 3.52 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีการแจ้งเตือนเข้ารับบริการในครั้งต่อไป มีค่าเฉลี่ย 3.30 ไม่มีการลดราคาค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.02 ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 2.58 ไม่มีการแจกของแถมหรือของชำร่วย มีค่าเฉลี่ย 2.55

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าไม่มีถูกต้อง	49 (23.30)	69 (32.90)	46 (21.90)	32 (15.20)	14 (6.70)	3.51 มาก	2
2. การปฏิบัติงานมีความล่าช้า	42 (20.00)	74 (35.20)	57 (27.10)	25 (11.90)	12 (5.70)	3.52 มาก	1
3. ไม่มีการอธิบายปัญหาก่อนการบริการ	35 (16.70)	78 (37.10)	56 (26.70)	29 (13.80)	12 (5.70)	3.45 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.49 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความรุนแรงของปัญหาด้านกระบวนการโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.49 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติงานมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.52 การให้บริการด้านข้อมูลแก่ลูกค้าไม่มีถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.51 ไม่มีการอธิบายปัญหาก่อนการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.45

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ประสบในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านบุคคล	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการทำงาน	39 (18.60)	78 (37.10)	49 (23.30)	30 (14.30)	14 (6.70)	3.47 ปาน กลาง	4
2. พนักงานไม่สามารถ เข้าใจความต้องการของลูกค้า	42 (20.00)	82 (39.00)	52 (24.80)	30 (14.30)	4 (1.90)	3.61 มาก	2
3. พนักงานมีบุคลิกไม่ น่าเชื่อถือ แต่งกายไม่ สุภาพ เรียบร้อย	27 (12.90)	72 (34.30)	56 (26.70)	39 (18.60)	16 (7.60)	3.26 ปาน กลาง	6
4. ผู้ให้บริการพูดจาไม่ สุภาพ อ่อนโยน	42 (20.00)	80 (38.10)	42 (20.00)	33 (15.70)	13 (6.20)	3.50 มาก	3
5. ผู้ให้บริการไม่มีความ กระตือรือร้นในการ ทำงาน	33 (15.70)	70 (33.30)	49 (23.30)	41 (19.50)	17 (8.10)	3.29 ปาน กลาง	5
6. พนักงานไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	14 (6.70)	33 (15.70)	70 (33.30)	62 (29.50)	31 (14.80)	2.70 ปาน กลาง	7
7. จำนวนของพนักงาน ในการให้บริการมีไม่ เพียงพอ	50 (23.80)	83 (39.50)	44 (21.00)	24 (11.40)	9 (4.30)	3.67 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.87 มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัญหาด้านบุคคลโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.87 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 พนักงานไม่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.61 ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ อ่อนโยน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ผู้ให้บริการไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 พนักงานมีบุคลิกไม่น่าเชื่อถือ แต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.26 พนักงานไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ย 2.70



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1 สถานที่ให้บริการไม่มี อากาศถ่ายเทได้สะดวก	26 (12.40)	60 (28.60)	62 (29.50)	42 (20.00)	20 (9.50)	3.14 ปานกลาง	4
2 สถานที่ที่ไม่มี ความสะอาด เรียบร้อย	48 (22.90)	61 (29.00)	53 (25.20)	32 (15.20)	16 (7.60)	3.44 ปานกลาง	3
3 ไม่มีห้องรับรองและ ห้องน้ำที่สะอาด	45 (21.40)	72 (34.30)	47 (22.40)	29 (13.80)	17 (8.10)	3.47 ปานกลาง	2
4 เป็นสถานที่ที่ไม่มี เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ทันสมัย	50 (23.80)	74 (35.20)	36 (17.10)	34 (16.20)	16 (7.60)	3.51 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.39 ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง 3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญรวมของปัญหาด้านกายภาพโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม 3.39 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เป็นสถานที่ที่ไม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.51 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ไม่มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.47 สถานที่ที่ไม่มีความสะดวก เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.44 สถานที่ให้บริการไม่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.14

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่าง
รถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ปัญหาส่วนประสมการตลาด บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
1) ด้านผลิตภัณฑ์	3.41	ปานกลาง	3
2) ด้านราคา	3.04	ปานกลาง	6
3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.07	ปานกลาง	5
4) ด้านการส่งเสริมการขาย	2.99	ปานกลาง	7
5) ด้านกระบวนการ	3.49	ปานกลาง	2
6) ด้านบุคคล	3.87	มาก	1
7) ด้านกายภาพ	3.39	ปานกลาง	4
รวม	3.32	ปานกลาง	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ความสำคัญน้อยที่สุด 1.50-2.49 ความสำคัญน้อย 2.5-3.49 ความสำคัญปานกลาง
3.50-4.49 ความสำคัญมาก 4.50-5.00 ความสำคัญมากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบ
ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาครโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย
รวม 3.32 ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.87 และให้
ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย
3.41 ด้านกายภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ย 3.07 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย
3.04 ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 2.99

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกข้อร้องเรียนช่วงล่างรถยนต์
ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการฝึกอบรมพนักงาน อยู่เสมอ	3	1.43
2.ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ทันสมัยอยู่เสมอ	4	1.90
รวม	7	3.33

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะจำนวน 7 ชุด จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 210 ชุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่
ทันสมัยอยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 1.90 และ ควรมีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอคิดเป็นร้อยละ 1.43