บทที่ 5
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน มีขนาดกิจการเล็ก กลาง และใหญ่ รวม 76 กิจการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่ข้อมูลทั่วไป และปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำแนกตามขนาดกิจการเล็ก กลาง และใหญ่ ด้วยค่าสถิติ F-Test การทดสอบความแตกต่างรายคู่ (LSD) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการธุรกิจบริการสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน

จากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจบริการสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำนวน 76 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ดำเนินกิจการธุรกิจทำสีรถยนต์ในลักษณะเจ้าของคนเดียว มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ ดำเนินกิจการธุรกิจทำสีรถยนต์มาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี มีรายได้หมุนเวียนในการทำธุรกิจทำสีรถยนต์เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 50,000 – 100,000 บาท มีจำนวนพนักงานทั้งหมดในสถานประกอบการน้อยกว่า 5 คน และมีพื้นที่ให้บริการที่สามารถรองรับรถยนต์ได้ไม่เกิน 50 คันต่อเดือน (ขนาดเล็ก)

ด้านระบบการทำงานหรือเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่รองรับการทำสีรถยนต์ด้วยระบบสี 2K พบว่า ส่วนใหญ่มีระบบการทำงานหรือเครื่องมืออุปกรณ์การทำงานที่รองรับการทำสีรถยนต์ด้วยระบบสี 2K ได้แก่ ระบบถังปั๊มลม กาพ่นสี ช่างสีที่มีประสบการณ์ และมีห้องพ่นสี ตลอดจนเคยได้รับคำแนะนำและการอบรมการพ่นสีรถยนต์จากบริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายสีรถยนต์ระบบสี 2K

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K

ข้อมูลการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจบริการสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่มียอดเงินซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท การซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละครั้งจะซื้อจากร้านตัวแทนจำหน่าย โดยมีความถี่ในซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เฉลี่ยต่อเดือนไม่แน่นอน ผู้ที่มีอิทธิพลในการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K คือ ตัวผู้ประกอบการเอง ยี่ห้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ที่นิยมซื้อมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ยี่ห้อแนกซ์ พรีมิล่า รองลงมาคือ ยี่ห้อเอเวอร์โคท และยี่ห้อไอซีไอ สำหรับแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มากที่สุด คือ จากเพื่อน หรือคนรู้จักแนะนำ มีวิธีการชำระเงินเมื่อซื้อสีพ่นรถยนต์ด้วยการชำระเงินสด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีคุณสมบัติที่ดี เช่น มีความแข็งแรง ทนทานต่อตัวทำละลาย ทนทานต่อสารเคมีต่างๆ ยึดเกาะที่ดีเยี่ยม ให้ความเงางาม ไม่ซีดจางง่าย เป็นต้น สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่ให้คุณสมบัติเหมือนสีรถยนต์ที่ออกจากโรงงานประกอบรถยนต์ และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมาคือ ให้ความสำคัญระดับปานกลางต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมากต่อร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงานง่ายต่อการมาใช้บริการ รองลงมาคือให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อสามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา สามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดย 3 ลำดับแรก ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลางได้แก่ ส่วนลดราคาในการจูงใจ รองลงมาคือ มีบัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า และมีการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนัลหรือส่วนลด

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสีพ่น รถยนต์ระบบ 2K เป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้ และพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีอุปกรณ์ เครื่องมือผสมสี มีประสิทธิภาพสูงและทันสมัย รองลงมาคือ ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมาก โดย 3 ลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความถูกต้องในการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สีระบบ 2K รองลงมาคือ ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีการสอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพของสินค้าที่นำไปใช้ และมีการรับประกันคุณภาพของสินค้าตามระยะเวลาที่ชัดเจน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K

จากการสอบถามผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ไว้ว่า บริษัทผู้ผลิตสีพ่นรถยนต์ ควรจัดส่งผู้เชี่ยวชาญด้านการใช้สีพ่นระบบรถยนต์ระบบ 2K มาให้ความรู้แก่สถานประกอบการ มีการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สีพ่นระบบรถยนต์ระบบ 2K ให้แก่ผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดจำหน่ายควรนำสีพ่นระบบรถยนต์ระบบ 2K มีจำหน่ายหลากหลายยี่ห้อ และราคา เพื่อให้ผู้ประกอบการได้เลือกซื้อตามศักยภาพและความต้องการ มีระบบการจัดส่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สินค้าสีพ่นระบบรถยนต์ระบบ 2K ให้แก่ลูกค้าถึงสถานประกอบการ มีเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น facebook เพื่อให้ลูกค้าได้เข้าไปชม ศึกษารายละเอียด และสามารถสั่งซื้อ สั่งจองสีพ่นระบบรถยนต์ระบบ 2K ได้ มีพนักงานที่มีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สีพ่นรถยนต์ค่อยให้บริการให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำแก่ลูกค้า สถานประกอบการได้ และมีการส่งเสริมการตลาด โดยให้ส่วนลดพิเศษแก่ลูกค้าประจำ ให้ของแถม หรือจัดโปรโมชั่นอื่นๆ ให้แก่ลูกค้าเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำแนกตามขนาดกิจการเล็ก กลาง และใหญ่

จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า สถานประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ที่มีขนาดกิจการแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า สถานประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน ที่มีขนาดกิจการแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาความแตกต่างรายด้าน พบดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลาง และขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การให้ความสำคัญต่อตรายี่ห้อสินค้าสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีฉลากที่ระบุส่วนผสมวันผลิต วันหมดอายุ สรรพคุณของสีอย่างชัดเจน ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กจะให้ความสำคัญที่น้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ใหญ่และขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้การให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2) ปัจจัยด้านราคา พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่น้อยกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และสามารถต่อรองราคา สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่น้อยกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อสามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ง่ายต่อการมาใช้บริการ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการให้บริการสั่งซื้อ/จองสินค้า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สถานีวิทยุ หนังสือพิมพ์ การจัดส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสินค้า ส่งถึงที่ทำงาน บัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า ส่วนลดราคาในการจูงใจ และการให้ของแถมในโอกาสพิเศษต่างๆ ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนัลหรือส่วนลด พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5) ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อพนักงานขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อพนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำแนกตามขนาดกิจการ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K กว้างขวาง สะดวกสบาย และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหมู่ที่สวยงาม เลือกซื้อได้ง่าย ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีป้ายแสดงสินค้าที่ขนาดใหญ่ โดดเด่น เห็นได้ง่าย ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า การให้ความสำคัญต่อความรวดเร็ว และใช้เวลาที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน และการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนที่ 6 การให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท และไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับปานกลาง

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท และไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับปานกลาง

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือน ระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ไม่เกิน 10,000 บาท และมากกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับปานกลาง

5) ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ไม่เกิน 10,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับมาก

6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

7) ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยรวมในระดับมาก ขณะที่ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน โดยผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ ตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดของ Philip Kotler (2003 อ้างในศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2549) แบ่งออกเป็น 7 ปัจจัย (7Ps) ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ปัจจัยด้านบุคคล (People) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) โดยผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมากเป็นลำดับแรกต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีคุณสมบัติที่ดี เช่น มีความแข็งแรง ทนทานต่อตัวทำละลาย ทนทานต่อสารเคมีต่างๆ ยึดเกาะที่ดีเยี่ยม ให้ความเงางาม ไม่ซีดจางง่าย เป็นต้น รองลงมาคือ สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่ให้คุณสมบัติเหมือนสีรถยนต์ที่ออกจากโรงงานประกอบรถยนต์ และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ถือได้ว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กัลยา ศิริรัตน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคลือบสีรถยนต์ สูตรเทปลอน ยี่ห้อ WIP WAX ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เคลือบสีรถยนต์อยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของ วรยุทธ์ มาลากรอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ รองลงมาคือ สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ง่ายต่อการมาใช้บริการ รองลงมาคือ สามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา และสามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยลำดับผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อส่วนลดราคาในการจูงใจ รองลงมาคือ มีบัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า และมีการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนัลหรือส่วนลด ซึ่งผลการศึกษา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดถือได้ว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรยุทธ์ มาลากรอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดย ลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อพนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสีพ่น รถยนต์ระบบ 2K เป็นอย่างดี รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้ และพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งผลการศึกษา ปัจจัยด้านบุคคลถือได้ว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรยุทธ์ มาลากรอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในระดับมาก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยลำดับผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีอุปกรณ์ เครื่องมือผสมสี มีประสิทธิภาพสูงและทันสมัย รองลงมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คือ ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า ซึ่งผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ถือได้ว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรยุทธ์ มาลากรอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ภาพรวมผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K โดยลำดับแรกผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องในการให้ข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สีระบบ 2K รองลงมาคือ ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีการสอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพของสินค้าที่นำไปใช้ และมีการรับประกันคุณภาพของสินค้าตามระยะเวลาที่ชัดเจน ซึ่งผลการศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการ ถือได้ว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรยุทธ์ มาลากรอง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในระดับมาก

ข้อค้นพบ

จากผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน จำแนกตามขนาดกิจการ และยอดซื้อต่อเดือน มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

1) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กในประเด็นตรายี่ห้อสินค้าสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่นำเข้าจากต่างประเทศ อีกทั้งผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กในประเด็นสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรม (มอก.) ขณะเดียวกันพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่น้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ใหญ่และขนาดกลาง ในประเด็นสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีฉลากที่ระบุส่วนผสมวันผลิต วันหมดอายุ สรรพคุณของสีอย่างชัดเจน

เมื่อจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน พบว่า การให้ความสำคัญต่อตรายี่ห้อสินค้าสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จัก สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีหลากหลายยี่ห้อและหลายเกรดให้เลือก สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K และมีฉลากที่ระบุส่วนผสมวันผลิต วันหมดอายุ สรรพคุณของสีอย่างชัดเจน ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะให้ความสำคัญที่น้อยกว่าผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท

2) ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในประเด็นสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ ขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่น้อยกว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดกลาง ในประเด็นสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และสามารถต่อรองราคา สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้ พบว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในประเด็นสามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ง่ายต่อการมาใช้บริการ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการให้บริการสั่งซื้อ/จองสินค้า

เมื่อจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน พบว่า การให้ความสำคัญต่อสามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญสูงกว่าผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ10,000 – 15,000 บาท นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ง่ายต่อการมาใช้บริการ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการให้บริการสั่งซื้อ/จองสินค้าผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จะให้ความสำคัญที่น้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ในประเด็นการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ สถานีวิทยุ หนังสือพิมพ์ การจัดส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสินค้า ส่งถึงที่ทำงาน บัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า ส่วนลดราคาในการจูงใจ และการให้ของแถมในโอกาสพิเศษต่างๆ นอกจากนี้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่ ในประเด็นการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนัลหรือส่วนลด

5) ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ในประเด็นพนักงานขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ นอกจากนี้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กในประเด็นพนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้

เมื่อจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน พบว่าการให้ความสำคัญต่อพนักงานขายสามารถอธิบายคุณสมบัติ ให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าได้อย่างชัดเจน และพนักงานขายให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ10,000 – 15,000 บาท นอกจากนี้พบว่า การให้ความสำคัญต่อพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือน10,000 – 15,000 บาท

6) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดกลางและขนาดเล็กในประเด็นร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K กว้างขวาง สะดวกสบาย และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหมู่ที่สวยงาม เลือกซื้อได้ง่าย นอกจากนี้ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็ก ในประเด็นร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีป้ายแสดงสินค้าที่ขนาดใหญ่ โดดเด่น เห็นได้ง่าย ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เมื่อจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน พบว่า การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K กว้างขวาง สะดวกสบาย ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหมู่ที่สวยงาม เลือกซื้อได้ง่าย และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีป้ายแสดงสินค้าที่ขนาดใหญ่ โดดเด่น เห็นได้ง่าย ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญน้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท

7) ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดใหญ่มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญที่สูงกว่าผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ขนาดเล็กในประเด็น ความรวดเร็วและใช้เวลาที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้าแต่ละคน และการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย

เมื่อจำแนกตามยอดซื้อต่อเดือน พบว่า การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K กว้างขวาง สะดวกสบาย ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญน้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท และระหว่าง 10,000 – 15,000 บาท การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีการจัดวางสินค้าเป็นระเบียบ หมวดหมู่ที่สวยงาม เลือกซื้อได้ง่าย พบว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และ 10,000 – 15,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท นอกจากนี้ การให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีป้ายแสดงสินค้าที่ขนาดใหญ่ โดดเด่น เห็นได้ง่าย พบว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ให้ความสำคัญน้อยกว่า ผู้ประกอบการที่มียอดซื้อสีพ่นรถยนต์ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ของผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในประเด็นที่สำคัญตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีคุณสมบัติที่ดี เช่น มีความแข็งแรง ทนทานต่อตัวทำละลาย ทนทานต่อสารเคมีต่างๆ ยึดเกาะที่ดีเยี่ยม ให้ความเงางาม ไม่ซีดจางง่าย ฯลฯ เป็นลำดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาคือ สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นสินค้าที่ให้คุณสมบัติเหมือนสีรถยนต์ที่ออกจากโรงงานประกอบรถยนต์ และมีหลากหลายเฉดสีให้เลือกตามความต้องการ ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ในระหว่างที่มีลูกค้าเข้ามาซื้อสินค้า ควรมีการแนะนำ ให้ข้อมูล และชี้แจงรายละเอียดสรรพคุณของผลิตภัณฑ์สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละชนิด/ยี่ห้อให้ลูกค้าฟังอย่างละเอียด

ควรนำผลิตภัณฑ์สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มาจำหน่ายในร้านให้หลากหลายยี่ห้อ ประเภท เฉดสี เพื่อให้ลูกค้าได้เลือกซื้อได้หลากหลาย และตามความต้องการ

2. ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีหลายระดับราคาให้เลือกซื้อ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีป้ายแสดงราคาอย่างชัดเจน และสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ควรมีการสั่งซื้อหรือนำเข้าสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ที่ผลิตในประเทศไทย และต่างประเทศ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกซื้อได้หลากหลายยี่ห้อ/เกรด/ระดับราคา

ควรจัดทำป้ายราคาติดสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด ให้ชัดเจนลูกค้าสามารถมองเห็นได้ง่าย เพื่อง่ายต่อการเปรียบเทียบราคาซื้อ หรือเพื่อง่ายต่อการซื้อของลูกค้า

การนำสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด มาจำหน่ายในร้าน ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาราคาของสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ที่เหมาะสมกับคุณภาพ พร้อมกันนั้นควรอธิบายหรือชี้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงราคาสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด ว่ามีราคาที่แตกต่างกันเพราะอะไร เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจถูกต้อง สามารถตัดสินใจเลือกซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละยี่ห้อ/เกรด ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับความต้องการใช้

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อร้านค้าตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตั้งอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงานง่ายต่อการมาใช้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ สามารถใช้บริการร้านค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้หลายสาขา สามารถโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ได้ ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในกรณีที่ผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ขยายกิจการหรือสาขา ควรพิจารณาเลือกพื้นที่ ที่อยู่ในชุมชน ลูกค้าสามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการได้ง่าย มีพื้นที่จอดรถได้ง่าย รองรับจำนวนลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

ในกรณีที่ลูกค้ามาหาซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ไม่ได้ตามความต้องการ ผู้จำหน่ายควรมีระบบการสั่งซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K จากบริษัทผู้ผลิต/ตัวแทนจำหน่าย ให้แก่ลูกค้าได้ หรือผู้จำหน่ายควรแนะนำร้านค้า/ผู้จำหน่ายในเครือข่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ให้ลูกค้าได้สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตามที่ต้องการได้

ผู้จำหน่ายควรมีการให้บริการสอบถาม สั่งซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ผ่านโทรศัพท์ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในกรณีที่ติดธุระไม่สามารถเข้ามาซื้อได้ที่ร้าน หรือลูกค้าไม่รู้และเข้าใจในสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ก็สามารถสอบถามข้อมูลต่างๆ ได้

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อส่วนลดราคาในการจูงใจ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ มีบัตรกำนัลหรือบัตรส่วนลดสำหรับลูกค้า และมีการสะสมยอดการซื้อ เพื่อนำมาแลกของกำนัลหรือส่วนลด ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ผู้จำหน่ายควรจัดให้มีส่วนลดราคา บัตรกำนัล/บัตรส่วนลด ให้แก่ลูกค้าเป็นประจำตามวาระโอกาสและเทศกาลที่เหมาะสม เช่น จัดงานส่วนลดราคาในช่วงสิ้นปี เทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงในในการซื้อให้แก่ลูกค้า

ผู้จำหน่ายควรจัดให้มีการส่งเสริมการตลาด โดยการสะสมยอดการซื้อ หากลูกค้าท่านใดซื้อสินค้าได้ตามยอดเงินที่ทางร้านกำหนดไว้ ก็ให้ของรางวัล ของที่ระลึก

5. ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อพนักงานขายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เป็นอย่างดี เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ พนักงานขายสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้ และพนักงานขายให้บริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ผู้จำหน่ายควรมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายของทางร้านให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K อย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างแท้จริง พร้อมกันนั้นก็สามารถตอบคำถาม ข้อสงสัยของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้จำหน่ายควรจัดส่งพนักงานขาย บุคลากรในหน่วยงาน ไปศึกษาดูงานบริษัทผู้ผลิต/ตัวแทนจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน อีกทั้งสามารถนำมาปรับใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีอุปกรณ์ เครื่องมือผสมสี มีประสิทธิภาพสูงและทันสมัย เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าอย่างเพียงพอ และร้านค้าผู้จำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาดให้บริการลูกค้า ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ผู้จำหน่ายควรจัดโชว์อุปกรณ์ เครื่องมือผสมสี มีประสิทธิภาพสูงและทันสมัยให้ลูกค้าได้เห็นอย่างชัดเจน พร้อมกับให้ข้อมูล คำแนะนำแก่ลูกค้า ว่าทางร้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือผสมสีทันสมัยให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในการมาใช้บริการ ว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ และมีความทันสมัย

ผู้จำหน่ายควรจัดให้มีพื้นที่จอดรถที่กว้างขวาง สามารถรองรับจำนวนลูกค้าได้อย่างเพียงพอ

ผู้จำหน่ายควรจัดให้มีห้องรับรองลูกค้า โดยจัดให้มีเครื่องดื่ม ขนมทานเล่น หนังสือนิตยสารให้ลูกค้าในอ่าน พักผ่อนในระหว่างที่รอสินค้าหรือรอรับบริการ อีกทั้งจัดให้ห้องน้ำที่สะอาดที่แยกเป็นสัดส่วนชาย-หญิง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจทำสีรถยนต์ในจังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องในการให้ข้อมูล คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สีระบบ 2K เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันทุกราย มีการสอบถามลูกค้าถึงการให้บริการของพนักงาน และคุณภาพของสินค้าที่นำไปใช้ ดังนั้นตัวแทนหรือผู้จัดจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ควรนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ ดังนี้

ผู้จำหน่ายควรให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลการใช้สีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แต่ละประเภท/ยี่ห้อ ให้ลูกค้าได้ทราบอย่างถูกต้อง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลตัดสินใจเลือกซื้อสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K ตามความต้องการ

ผู้จำหน่ายควรให้ความสำคัญในกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผู้จำหน่ายควรมีระบบการติดตาม ประเมินผลการให้บริการจำหน่ายสีพ่นรถยนต์ระบบ 2K แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านผลิต ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ที่ให้บริการ (ด้านบุคคล) ลักษณะทางภายภาพ และกระบวนการให้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับนำมาใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการ ปรับปรุง แก้ไขการให้บริการ ตลอดจนนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด โดยใช้วิธีการโทรสอบถาม ใช้แบบสอบถาม การพูดคุย สัมภาษณ์กรณีที่ลูกค้ากลับมาใช้บริการที่ร้านอีก เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved