

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในหัวข้อเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นเจ้าของรถยนต์ จำนวน 318 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 10) ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- อาชีพ
- รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน
- ประเภทของรถยนต์
- ยี่ห้อของรถยนต์
- อายุเฉลี่ยของรถยนต์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 11 ถึง ตารางที่ 21) ประกอบด้วย

- เวลาเมื่อใช้บริการ
- ลักษณะการเคยใช้บริการ
- ความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 5 ปี
- ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการในแต่ละครั้ง
- บุคคลแนะนำในการใช้บริการ
- ชื่ออู่เคาะพ่นสีรถยนต์ที่ใช้บริการครั้งล่าสุด
- เหตุผลในการเลือกใช้บริการ
- ผู้จัดหาอะไหล่
- ชนิดของอะไหล่
- ผู้ชำระค่าซ่อมรถยนต์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 22 ถึง ตารางที่ 29) ประกอบด้วย

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้านสถานที่
- ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
- ปัจจัยด้านบุคคล
- ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ
- ปัจจัยด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำแนกตามประเภทของรถยนต์ (ตารางที่ 30 ถึง ตารางที่ 37)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง (ตารางที่ 38 ถึง ตารางที่ 40)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของรถยนต์

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	130	40.9
ชาย	188	59.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.1 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.9

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	10	3.1
21 – 30 ปี	77	24.2
31 – 40 ปี	108	34.0
41 – 50 ปี	96	30.2
มากกว่า 50 ปี	27	8.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 34.0 รองลงมาคืออายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 30.2 และอายุ 21 – 30 ปี ร้อยละ 24.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	156	49.1
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	76	23.9
ทำงานบริษัทเอกชน	58	18.2
อื่นๆ	28	8.8
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ เช่น นักศึกษา แม่บ้าน และลูกจ้างชั่วคราว

จากตารางที่ 3 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 49.1 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 23.9 และทำงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	91	28.6
10,001 – 30,000 บาท	187	58.8
30,001 – 50,000 บาท	25	7.9
มากกว่า 50,000 บาท	15	4.7
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001–30,000 บาท ร้อยละ 58.8 รองลงมาคือรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 28.6 และรายได้ ระหว่าง 30,001–50,000 บาท ร้อยละ 7.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ประเภทของรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)	127	39.9
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)	162	50.9
รถยนต์ทั้ง 2 ประเภท	29	9.1
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า เจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ร้อยละ 50.9 รองลงมามีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) ร้อยละ 39.9 และรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (รถเก๋ง)

ยี่ห้อของรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ฮอนด้า	44	34.6
โตโยต้า	35	27.6
นิสสัน	18	14.2
มิตซูบิชิ	19	15.0
เมอร์เซเดส เบนซ์	3	2.4
บีเอ็มดับเบิลยู	1	0.8
เปอร์โยต์	1	0.8
วอลโว่	3	2.4
ฮุนได	2	1.6
อีซูซุ	1	0.8
รวม	127	100.0

หมายเหตุ : จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 127 ราย

จากตารางที่ 6 พบว่าเจ้าของรถยนต์ที่มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้า ร้อยละ 34.6 รองลงมามีรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า ร้อยละ 27.6 และรถยนต์ยี่ห้อมิตซูบิชิ ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)

ยี่ห้อของรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
อีซูซุ	57	35.2
โตโยต้า	40	24.7
นิสสัน	24	14.8
มิตซูบิชิ	22	13.6
มาสด้า	10	6.2
ฟอร์ด	9	5.6
รวม	162	100.0

หมายเหตุ : จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 162 ราย

จากตารางที่ 7 พบว่าเจ้าของรถยนต์ที่มีรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีรถยนต์ยี่ห้ออีซูซุ ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือรถยนต์ยี่ห้อโตโยต้า ร้อยละ 24.7 และรถยนต์ยี่ห้อนิสสัน เป็นร้อยละ 14.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท (รถเก๋ง / รถปิกอัพ)

ยี่ห้อของรถยนต์	ประเภทของรถยนต์			
	รถเก๋ง		รถปิกอัพ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฮอนด้า	10	34.5	-	-
โตโยต้า	14	48.3	8	27.6
อีซูซุ	-	-	12	41.4
นิสสัน	-	-	2	6.9
มิตซูบิชิ	1	3.4	3	10.3
มาสด้า	-	-	3	10.3
ฟอร์ด	2	6.9	1	3.4
บีเอ็มดับเบิลยู	1	3.4	-	-
เปอร์โยต์	1	3.4	-	-
รวม	29	100.0	29	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าเจ้าของรถยนต์ที่มีรถยนต์ทั้ง 2 ประเภทส่วนใหญ่มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคล ยี่ห้อโตโยต้า ร้อยละ 48.3 รองลงมายี่ห้อฮอนด้า ร้อยละ 34.3 และยี่ห้อฟอร์ด ร้อยละ 6.9 และพบว่าเจ้าของรถยนต์ที่มีรถยนต์ทั้ง 2 ประเภทส่วนใหญ่มีรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ยี่ห้ออีซูซุ ร้อยละ 41.4 รองลงมายี่ห้อโตโยต้า ร้อยละ 27.6 และยี่ห้อมิตซูบิชิและมาสด้า ร้อยละ 10.3 เท่ากัน

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)จำแนกตามอายุการใช้
งานเฉลี่ยของรถยนต์

อายุเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	14	9.0
1-2 ปี	19	12.2
3-5 ปี	35	22.4
มากกว่า 5 ปี	88	56.4
รวม	156	100.0

หมายเหตุ : จำนวนรวม คือ จำนวนของเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)
127 ราย รวมทั้งจำนวนของเจ้าของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท 29 ราย

จากตารางที่ 9 พบว่าเจ้าของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง) ส่วนใหญ่มีรถยนต์นั่งส่วนบุคคลที่
มีอายุเฉลี่ยมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 56.4 รองลงมาคืออายุ 3- 5 ปี ร้อยละ 22.4 และมีอายุ 1- 2 ปี ร้อยละ
12.2

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)จำแนกตามอายุการใช้งานเฉลี่ยของรถยนต์

อายุเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	6.3
1 – 2 ปี	32	16.8
3 – 5 ปี	42	22.0
มากกว่า 5 ปี	105	54.9
รวม	191	100.0

หมายเหตุ : จำนวนรวม คือ จำนวนของเจ้าของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) 162 ราย รวมทั้งจำนวนของเจ้าของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท 29 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าเจ้าของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ) ส่วนใหญ่มีรถบรรทุกส่วนบุคคลที่มีอายุเฉลี่ยมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 54.9 รองลงมามีอายุ 3- 5 ปี ร้อยละ 22.0 และมีอายุ 1- 2 ปี ร้อยละ 16.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์
ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามเวลาเมื่อใช้บริการ
อู่เคาะพ่นสีรถยนต์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เวลาเมื่อใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละของ เจ้าของรถยนต์
เมื่อเกิดอุบัติเหตุ	256	80.5
เมื่อท่านต้องการพ่นสีใหม่ (สีเดียวกับสีเดิม)	106	33.3
เมื่อท่านต้องการเปลี่ยนสีใหม่	82	25.8
อื่นๆ	8	2.5

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ชักเคลือบสีรถยนต์ และเปลี่ยนกระจกรถยนต์
จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์เมื่อเกิดอุบัติเหตุ ร้อยละ 80.5 รองลงมาใช้บริการเมื่อต้องการพ่นสีใหม่ ร้อยละ 33.3 และเมื่อต้องการเปลี่ยนสีใหม่ ร้อยละ 25.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามลักษณะของการเคยใช้บริการ
 อยู่ทะเบียนรถยนต์(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลักษณะของการเคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละของ เจ้าของรถยนต์
ซ่อมเบา(ซ่อมไม่เกิน 7 วัน)	210	66.0
ซ่อมกลาง(ซ่อมไม่เกิน 30 วัน)	58	18.2
ซ่อมหนัก(ซ่อมเกิน 30 วัน)	22	6.9
พ่นสีใหม่(สีเดียวกับสีเดิม)	66	20.8
เปลี่ยนสีใหม่	28	8.8
เปลี่ยนอะไหล่	68	21.4
อื่นๆ	8	2.5

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ชัดเคลือบสีรถยนต์ และเปลี่ยนกระจกรรถยนต์
 จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่เคยใช้บริการซ่อมเบา ร้อยละ 66.0
 รองลงมาเคยใช้บริการเปลี่ยนอะไหล่ ร้อยละ 21.4 และเคยพ่นสีใหม่ ร้อยละ 20.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ
 อยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ ในระยะเวลา 5 ปี

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	135	42.5
2 ครั้ง	93	29.2
3 ครั้ง	45	14.2
4 ครั้ง	18	5.7
มากกว่า 4 ครั้ง	27	8.5
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ความถี่ในการใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์
 ในระยะเวลา 5 ปี จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 42.5 รองลงมาใช้บริการ 2 ครั้ง ร้อยละ 29.2 และใช้บริการ
 3 ครั้ง ร้อยละ 14.2

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการ
 อยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในแต่ละครั้ง

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	138	43.4
5,001 – 10,000 บาท	121	38.1
10,001 – 20,000 บาท	47	14.8
20,001 – 30,000 บาท	10	3.1
มากกว่า 30,000 บาท	2	0.6
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในแต่ละครั้ง
 น้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 43.4 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายระหว่าง 5,001–10,000 บาท ร้อยละ 38.1 และ
 ค่าใช้จ่ายระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 14.8

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามบุคคลแนะนำในการใช้บริการ
 อยู่เคาะพ่นสีรถยนต์

บุคคลแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
เพื่อน / ผู้ร่วมงาน	208	65.4
บุคคลในครอบครัว	47	14.8
บริษัทประกันภัย	47	14.8
อื่นๆ	16	5.0
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ศูนย์จำหน่ายรถยนต์

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคคลแนะนำในการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ
 65.4 รองลงมาคือบุคคลในครอบครัวและบริษัทประกันภัย ร้อยละ 14.8 เท่ากัน

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามรายชื่อของู่เกาะพันธ์รัตนันต์ที่ใช้บริการครั้งล่าสุด

รายชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
อุสูบิการช่าง	48	15.1
อุยัันตรการ	36	11.3
ชนดัชัการช่าง	23	7.2
อุแทนการช่าง	29	9.1
อุเลลิมเกียรติ	15	4.7
อุโกหลัก	13	4.1
ลำปางเลลิมศิลป์	13	4.1
พี.เอส.พี.การาจ	13	4.1
อุณรงคัการช่าง	10	3.1
สมจิตรการช่าง	5	1.6
ตอยโอโตเพนท	7	2.2
อุสุนทร	11	3.5
ส.นันทวงคั	4	1.3
อุพรศัคคัการช่าง	6	2.2
อุขจรศัคคัการช่าง	0	0
ไพบูลย์การช่าง	7	2.2
อุบุญเทียม	3	0.9
อุป่าเลวการช่าง	1	0.3
อุไอพีการบอดี้เชอร์วิส	6	1.9
อุทองเชอร์วิส	1	0.3
อุสมบูรณัการช่าง	7	2.2
อุณรงคัเชอร์วิส	4	1.3
อุน้อยการช่าง	5	1.6
อุรัตนัการช่าง	7	2.2

รายชื่อ	จำนวน	ร้อยละ
อนุคม	0	0
ผู้อุคมการช่าง	8	2.5
อื่นๆ	36	11.3
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ศูนย์ซ่อมตัวถังและสีรถยนต์ของโตโยต้า และฮอนด้า

จากตารางที่ 16 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้บริการทีู่่เคาะพ่นสีรถยนต์ครั้งล่าสุดที่
 ู่ศูนย์บริการช่าง ร้อยละ 15.1 รองลงมาใช้บริการทีู่่ย่นตรการ ร้อยละ 11.3 และทีู่่แทนการช่าง
 ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ
 อยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ครั้งล่าสุด(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละของ เจ้าของรถยนต์
ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วไป	111	34.9
ยี่ห้อของสีที่ใช้พ่นเป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย	36	11.3
คุณภาพของงานเคาะพ่นสีเหมือนสีเดิม	156	49.1
อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่นยาวนาน	51	16.0
ราคาค่าซ่อมถูกกว่าอู่อื่น	107	33.6
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	82	25.8
มีการนัดหมายตรงเวลา	79	24.8
มีความสะดวกในการเดินทาง	85	26.7
มีส่วนลด การแจกของแถม	11	3.5
ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า	85	26.7
บริษัทประกันภัยกำหนด	33	10.4
อื่นๆ	26	8.2

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีทางเลือกและไม่มีความรู้ทางด้านงานเคาะพ่นสีรถยนต์
 จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี
 รถยนต์ที่ระบุครั้งล่าสุดเพราะคุณภาพของงานเคาะพ่นสีเหมือนสีเดิม ร้อยละ 49.1 รองลงมาเพราะ
 ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วไป ร้อยละ 34.9 และเพราะราคาค่าซ่อมถูกกว่าอู่อื่น ร้อยละ 33.6

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามผู้ที่เลือกใช้บริการและ เหตุผลในการเลือกใช้บริการผู้เดิมอีกหรือเปลี่ยนผู้ใหม่ หากจำเป็นต้องใช้บริการผู้เคาะ ฟันสีรถยนต์อีก

ผู้ที่เลือกใช้และเหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ผู้เดิม	78	24.5
เหตุผล - มั่นใจในคุณภาพและบริการ	78	100.0
รวม	78	100.0
ผู้ใหม่	240	75.5
เหตุผล - ชื่อเสียงของผู้ใหม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายกว่า	64	26.7
- ยี่ห้อของสีที่ใช้ฟันมีชื่อเสียงมากกว่า	15	6.3
- ราคาค่าซ่อมถูกกว่าผู้เดิม	45	18.7
- ผู้ใหม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่า	41	17.1
- ผู้ใหม่มีการ โฆษณาทางสื่อต่างๆ	2	0.8
- ผู้ใหม่มีความสะดวกในการเดินทางมากกว่า	12	5.0
- เคยใช้บริการผู้ใหม่มาแล้วหนึ่งครั้ง	20	8.3
- อยากลองใช้บริการผู้ใหม่	36	15.0
- ผู้ใหม่มีส่วนลด การแจกของแถม	5	2.1
รวม	240	100.0
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 18 พบว่าหากจำเป็นต้องใช้บริการผู้เคาะฟันสีรถยนต์อีก เจ้าของรถยนต์ จะเลือกใช้บริการผู้เดิม ร้อยละ 24.5 และเลือกใช้บริการผู้ใหม่ ร้อยละ 75.5 โดยเจ้าของรถยนต์ที่จะ เลือกใช้บริการผู้เดิม จำนวน 78 ราย มีเหตุผลเพราะมั่นใจในคุณภาพและบริการ ร้อยละ 100

และเจ้าของรถยนต์ที่จะเลือกใช้บริการผู้ใหม่ จำนวน 240 รายนั้น มีเหตุผลเพราะชื่อเสียง ของผู้ใหม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ร้อยละ 26.7 รองลงมาเพราะราคาค่าซ่อมถูกกว่าผู้เดิม ร้อยละ 18.7 และผู้ใหม่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ร้อยละ 17.1

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามผู้จัดหาอะไหล่

ผู้จัดหาอะไหล่	จำนวน	ร้อยละ
ท่านจัดหาเอง	93	29.2
ผู้เคาะพ่นสีรถยนต์จัดหาให้	187	58.8
บริษัทประกันภัยจัดหาให้	22	6.9
อื่นๆ	16	5.0
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ เพื่อน/ผู้ร่วมงานจัดหาให้

จากตารางที่ 19 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ให้ผู้เคาะพ่นสีรถยนต์จัดหาอะไหล่ ร้อยละ 58.8 รองลงมาคือจัดหาเอง ร้อยละ 29.2 และบริษัทประกันภัยจัดหาให้ ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยน

ชนิดของอะไหล่	จำนวน	ร้อยละ
ของแท้	248	78.0
ของเทียม	43	13.5
ของเก่าถอด	11	3.5
อื่นๆ	16	5.0
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ไม่ทราบชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยน

ของเก่าถอด หมายถึง อะไหล่แท้ที่ผ่านการใช้งานมาแล้ว

จากตารางที่ 20 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่เปลี่ยนอะไหล่ที่เป็นของแท้ ร้อยละ 78.0 รองลงมาเป็นของเทียม ร้อยละ 13.5 และเป็นของเก่าถอด ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามผู้ที่ชำระค่าซ่อมรถยนต์

ผู้ที่ชำระค่าซ่อม	จำนวน	ร้อยละ
ท่านจ่ายเอง	212	66.7
คู่กรณีจ่ายแทน	18	5.7
จ่ายร่วมกัน	12	3.8
บริษัทประกันภัยจ่ายแทน	66	20.8
อื่นๆ	10	3.1
รวม	318	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บิดา-มารดาจ่ายแทน

จากตารางที่ 21 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่ชำระค่าซ่อมเอง ร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นบริษัทประกันภัยจ่ายแทน ร้อยละ 20.8 และคู่กรณีจ่ายแทน ร้อยละ 5.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของู่เคาะพ่นสีรถยนต์

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเจ้าของรถยนต์จากตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของู่เคาะพ่นสีรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	จำนวนเจ้าของรถยนต์ตามอันดับความสำคัญ			ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก
	อันดับ 1 (น้ำหนัก 3)	อันดับ 2 (น้ำหนัก 2)	อันดับ 3 (น้ำหนัก 1)	
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	185	70	29	120.7
2. ปัจจัยด้านราคา	103	131	37	101.3
3. ปัจจัยด้านสถานที่	8	23	49	19.8
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	0	5	7	2.8
5. ปัจจัยด้านบุคคล	13	41	50	28.5
6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	2	10	34	10.0
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	7	38	112	34.8

จากตารางที่ 22 พบว่าเจ้าของรถยนต์จัดอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของู่เคาะพ่นสีรถยนต์ โดยอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 120.7 อันดับสอง คือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 101.3 และอันดับสาม คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 34.8

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เช่าพื้นที่รถยนต์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
1. ชื่อเสียงของผู้เป็นที่รู้จักกันทั่วไป	89	28.0	103	32.4	92	28.9	22	6.9	12	3.8	3.74	มาก	
2. ยี่ห้อของสีที่ใช้	107	33.6	116	36.5	79	24.8	12	3.8	4	1.3	3.97	มาก	
3. คุณภาพของงานเคาะพ่นสี	189	59.4	104	32.7	16	5.0	6	1.9	3	0.9	4.48	มาก	
4. อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่น	201	63.2	90	28.3	15	4.7	9	2.8	3	0.9	4.50	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม												4.17	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เช่าพื้นที่รถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
 มาก โดย

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่น

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของผู้เป็นที่รู้จักกันทั่วไป ยี่ห้อของสีที่ใช้ และคุณภาพของงานเคาะพ่นสี

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เกาะพ่นสีรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล			
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
																จำนวน
1. ราคาซ่อมสมเหตุสมผล	160	50.3	119	37.4	28	8.8	2	0.6	9	2.8	4.32	มาก				
2. ราคาซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	70	22.0	129	40.6	84	26.4	28	8.8	7	2.2	3.71	มาก				
3. มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน	46	14.5	91	28.6	101	31.8	38	11.9	42	13.2	3.18	ปานกลาง				
ค่าเฉลี่ยรวม												3.74	มาก			

จากตารางที่ 24 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เกาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดย

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาซ่อมสมเหตุสมผล และราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง
 ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เกาะพ่นสิริรถยนต์

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล				
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย		จำนวน	ร้อยละ		
																จำนวน	ร้อยละ
1. โกลีที่ทำงาน	37	11.6		89	28.0		132	41.5		43	13.5		17	5.3	ปานกลาง		
2. โกลีที่พักอาศัย	55	17.3		86	27.0		122	38.4		44	13.8		11	3.5	ปานกลาง		
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	104	32.7		97	30.5		97	30.5		16	5.0		4	1.3	มาก		
															ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เกาะพ่นสิริรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก
 โดย

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โกลีที่ทำงาน และโกลีที่พักอาศัย

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เกาะพ่นสีรถยนต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
	48	15.1	68	21.4	135	42.5	46	14.5	21	6.6	3.24	ปานกลาง	
1. มีส่วนลด	19	6.0	37	11.6	140	44.0	72	22.6	50	15.7	2.69	ปานกลาง	
2. มีการแจกของแถม	21	6.6	65	20.4	129	40.6	69	21.7	34	10.7	2.91	ปานกลาง	
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ	145	45.6	105	33.0	51	16.0	11	3.5	6	1.9	4.17	มาก	
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ บริการ	ค่าเฉลี่ยรวม											ปานกลาง	

จากตารางที่ 26 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เกาะพ่นสีรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ
 ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลด มีการแจกของแถม และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เช่าทรัพย์สินรถยนต์

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	25	7.9	89	28.0	153	48.1	32	10.1	19	6.0	3.22	ปานกลาง	
2. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม	85	26.7	145	45.6	78	24.5	8	2.5	2	0.6	3.95	มาก	
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	102	32.1	159	50.0	51	16.0	0	0	6	1.9	4.10	มาก	
4. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของ ลูกค้า	136	42.8	145	45.6	28	8.8	7	2.2	2	0.6	4.28	มาก	
5. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถใน การทำงาน	197	61.9	98	30.8	18	5.7	1	0.3	4	1.3	4.52	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.01	มาก	

จากตารางที่ 27 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เช่าทรัพย์สินรถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก
 โดย ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน
 ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และผู้ให้บริการ
 เข้าใจความต้องการของลูกค้า
 ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อเข้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของู่เกาะพนังสิริยนต์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล			
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
																จำนวน
1. อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ	66	20.8	150	47.2	78	24.5	16	5.0	8	2.5	3.79	มาก				
2. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	56	17.6	137	43.1	93	29.2	26	8.2	6	1.9	3.66	มาก				
3. สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	71	22.3	161	50.6	66	20.8	16	5.0	4	1.3	3.88	มาก				
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	164	51.6	123	38.7	23	7.2	4	1.3	4	1.3	4.38	มาก				
ค่าเฉลี่ยรวม												3.93	มาก			

จากตารางที่ 28 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของู่เกาะพนังสิริยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ จำนวนตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของ
 ผู้เช่าพื้นที่รถยนต์

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ												แปลผล			
	มากที่สุด			มาก			ปานกลาง			น้อย				น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
																จำนวน
1. มีป้ายบอกแผนกของงานซ่อม	43	13.5	118	37.1	110	34.6	26	8.2	21	6.6	3.43	ปานกลาง				
2. เวลาเปิด-ปิดของตู้สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	78	24.5	153	48.1	66	20.8	14	4.4	7	2.2	3.88	มาก				
3. มีบริการนัดหมายตรงเวลา	155	48.7	126	39.6	27	8.5	5	1.6	5	1.6	4.32	มาก				
4. มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า	149	46.9	124	39.0	30	9.4	4	1.3	11	3.5	4.25	มาก				
5. มีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งลูกค้า	115	36.2	147	46.2	40	12.6	10	3.1	6	1.9	4.12	มาก				
ค่าเฉลี่ยรวม												4.00	มาก			

จากตารางที่ 29 พบว่าเจ้าของรถยนต์ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้เช่าพื้นที่รถยนต์ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก โดย

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของตู้สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ, มีการนัดหมายตรงเวลา, มีการแจ้งค่า
 ซ่อมล่วงหน้า และมีการโทรให้มารับรถหรือมีบริการรับส่งรถแก่ลูกค้า

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีป้ายบอกแผนกของงานซ่อม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อู่เคาะฟันสีรถยนต์ในอำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
อู่เคาะฟันสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักกันทั่วไป	3.80	มาก	3.67	มาก	3.89	มาก	3.74	มาก
2. ยี่ห้อของสีที่ใช้	4.06	มาก	3.87	มาก	4.20	มาก	3.97	มาก
3. คุณภาพของงานเคาะฟันสีรถยนต์	4.61	มากที่สุด	4.35	มาก	4.58	มากที่สุด	4.48	มาก
4. อายุใช้งานของสีที่ใช้ฟัน	4.64	มากที่สุด	4.36	มาก	4.69	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	มาก	4.06	มาก	4.34	มาก	4.17	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า เจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋งและทั้ง 2 ประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของงานเคาะ
ฟันสีรถยนต์ และอายุใช้งานของสีที่ใช้ฟัน

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักกัน
ทั่วไป และยี่ห้อของสีที่ใช้

เจ้าของรถยนต์ที่มีรถปิกอัพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
มาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการตู้เคาะฟันสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย รวม	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ราคาค่าซ่อมสมเหตุสมผล	4.40	มาก	4.25	มาก	4.31	มาก	4.32	มาก
2. ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	3.85	มาก	3.62	มาก	3.62	มาก	3.71	มาก
3. มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน	3.29	ปาน กลาง	3.13	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85	มาก	3.67	มาก	3.70	มาก	3.74	มาก

จากตารางที่ 31 พบว่า เจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋ง รถปิกอัพและทั้ง 2 ประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าซ่อมสมเหตุสมผล และราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง

ปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการให้เครดิต/ใช้บัตรเครดิตชำระเงิน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการอยู่เกาะพ่นสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านสถานที่	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ใกล้เคียงที่ทำงาน	3.31	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
2. ใกล้เคียงที่พักอาศัย	3.50	มาก	3.40	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
3. มีความสะดวกในการเดินทาง	3.98	มาก	3.86	มาก	3.55	มาก	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.60	มาก	3.51	มาก	3.22	ปานกลาง	3.52	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่าเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋งให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใกล้เคียงที่พักอาศัย และมีความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ใกล้เคียงที่ทำงาน

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถปิกอัพและทั้ง 2 ประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากและปานกลาง ตามลำดับ

โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีความสะดวกในการเดินทาง

ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ใกล้เคียงที่ทำงาน และใกล้เคียงที่พัก

อาศัย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้เคาะฟันสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. มีส่วนลด	3.14	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
2. มีการแจกของแถม	2.65	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.69	ปานกลาง
3. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์	2.84	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง
4. การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ	4.33	มาก	4.07	มาก	4.03	มาก	4.17	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋ง รถปิกอัพ และทั้ง 2 ประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการ

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการขายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนลด มีการแจกของแถม และการลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการผู้เคาะฟันสิโรยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านบุคคล	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.37	มาก	3.10	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
2. ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม	4.03	มาก	3.89	มาก	3.97	มาก	3.95	มาก
3. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.18	มาก	4.03	มาก	4.17	มาก	4.10	มาก
4. ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.39	มาก	4.15	มาก	4.45	มาก	4.28	มาก
5. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	4.61	มากที่สุด	4.41	มาก	4.69	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.12	มาก	3.91	มาก	4.10	มาก	4.01	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคล
มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋ง ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
มาก

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้
ความสามารถในการทำงาน ส่วนปัจจัยย่อยอื่นๆมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถปิกอัพให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน
ระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อน
น้อม ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า และ
ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อย

เจ้าของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภทให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ
มาก

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้
ความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ
เรียบร้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ	3.91	มาก	3.73	มาก	3.55	มาก	3.79	มาก
2. มีห้องรับรองและห้องน้ำ	3.73	มาก	3.65	มาก	3.45	มาก	3.66	มาก
3. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.94	มาก	3.83	มาก	3.83	มาก	3.88	มาก
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.46	มาก	4.32	มาก	4.34	มาก	4.38	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01	มาก	3.88	มาก	3.79	มาก	3.93	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถปิกอัพ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เจ้าของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้เคาะฟันสัตว์รถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทของรถยนต์						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	รถเก๋ง : 127 คัน		รถปิกอัพ : 162 คัน		ทั้ง 2 ประเภท : 29 คัน			
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
1. มีป้ายบอกแผนกของงานซ่อม	3.50	มาก	3.41	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
2. เวลาเปิด-ปิดของตู้สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ	3.98	มาก	3.84	มาก	3.66	มาก	3.88	มาก
3. มีการนัดหมายตรงเวลา	4.46	มาก	4.25	มาก	4.17	มาก	4.32	มาก
4. มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า	4.43	มาก	4.11	มาก	4.14	มาก	4.25	มาก
5. มีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า	4.26	มาก	4.02	มาก	4.00	มาก	4.12	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	มาก	3.92	มาก	3.84	มาก	4.00	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าเจ้าของรถยนต์ทุกประเภทให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดย

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถเก๋ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เจ้าของรถยนต์ประเภทรถปิกอัพ และทั้ง 2 ประเภท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของตู้สะดวกต่อการเลือกใช้บริการ มีการนัดหมายตรงเวลา มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า และมีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า

ปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีป้ายบอกแผนกของงานซ่อม

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการของู่เคาะพ่นสีรถยนต์

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการู่เคาะพ่นสีรถยนต์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละของ เจ้าของรถยนต์
1. ยี่ห้อของสีที่ใช้พ่นไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย	69	21.7
2. คุณภาพของงานเคาะพ่นสีต่ำ	141	44.3
3. อายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่นสั้น	130	40.9
4. ราคาค่าซ่อมแพงเกินไป	163	51.3
5. ไม่มีความสะดวกในการเดินทาง	50	15.7
6. ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพเรียบร้อย	57	17.9
7. ผู้ให้บริการไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	71	22.3
8. สถานที่ไม่มีความสะอาดเรียบร้อย	56	17.6
9. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย	78	24.5
10. มีการนัดหมายไม่ตรงเวลา	141	44.3
11. ไม่มีการแจ้งค่าซ่อมล่วงหน้า	84	26.4
12. ไม่มีการโทรให้มารับรถ/บริการรับส่งรถแก่ลูกค้า	60	18.9
13. อื่นๆ	23	7.2

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

จากเจ้าของรถยนต์ จำนวน 318 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่าเจ้าของรถยนต์ส่วนใหญ่พบปัญหาเรื่องราคาค่าซ่อมแพงเกินไป คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาเป็นเรื่องคุณภาพของงานเคาะพ่นสีต่ำและมีการนัดหมายไม่ตรงเวลา คิดเป็นร้อยละ 44.3 เท่ากัน และเรื่องอายุการใช้งานของสีที่ใช้พ่นสั้น คิดเป็นร้อยละ 40.9