

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ										แปลผล (ลำดับที่)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	152	50.7	81	27.0	66	22.0	0	0.0	1	0.3	4.28	มาก (1)
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	74	24.7	119	39.7	91	30.3	15	5.0	1	0.3	3.83	มาก (4)
3. สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คัน	58	19.3	97	32.3	100	33.3	39	13.0	6	2.0	3.54	มาก (5)
4. ความมีชื่อเสียงของร้าน	30	10.0	80	26.7	145	48.3	35	11.7	10	3.3	3.28	ปานกลาง (6)
5. ความระมัดระวังในการล้างรถ	168	56.0	66	22.0	49	16.3	15	5.0	2	0.7	4.28	มาก(1)
6. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น	27	9.0	78	26.0	144	48.0	43	14.3	8	2.7	3.24	ปานกลาง (7)
7. การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	78	26.0	104	34.7	113	37.7	4	1.3	1	0.3	4.09	มาก (3)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.79	มาก

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ										แปลผล (ลำดับที่)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ราคาค่าบริการต่อครั้ง	78	26.0	104	34.7	113	37.7	4	1.3	1	0.3	3.85	มาก (1)
2. ราคาสมาชิก	42	14.0	78	26.0	146	48.7	21	7.0	13	4.3	3.38	ปานกลาง (2)
3. ราคาของบริการเสริมต่าง ๆ	33	11.0	77	25.7	156	52.0	22	7.3	12	4.0	3.32	ปานกลาง (3)
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	14	4.7	48	16.0	152	50.7	58	19.3	28	9.3	2.87	ปานกลาง (4)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.36	ปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ										แปลผล (ลำดับที่)	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	108	36.0	115	38.3	67	22.3	7	2.3	3	1.0	4.06	มาก (4)
2. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	61	20.3	97	32.3	105	35.0	31	10.3	6	2.0	3.59	มาก (5)
3. ที่ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือตลาด	25	8.3	76	25.3	144	48.0	45	15.0	10	3.3	3.20	ปานกลาง (6)
4. ความสะดวกในการเดินทาง	141	47.0	113	37.7	42	14.0	3	1.0	1	0.3	4.30	มาก (2)
5. ความสะดวกในการจอดรถ	153	51.0	99	33.0	39	13.0	9	3.0	0	0.0	4.32	มาก (1)
6. ช่วงเวลาในการเปิดปิดร้าน	108	36.0	116	38.7	67	22.3	9	3.0	0	0.0	4.08	มาก (3)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.92	มาก

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ											แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ	66	22.0	93	31.0	110	36.7	28	9.3	3	1.0	3.67	มาก (2)
2. การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ	59	19.7	104	34.7	105	35.0	29	9.7	3	1.0	3.62	มาก (4)
3. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	17	5.7	59	19.7	158	52.7	53	17.7	13	4.3	3.05	ปานกลาง (7)
4. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	13	4.3	52	17.3	163	54.3	55	18.3	17	5.7	2.96	ปานกลาง (8)
5. สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	46	15.3	82	27.3	111	37.0	49	16.3	12	4.0	3.34	ปานกลาง (6)
6. การลดราคาในบางโอกาส	86	28.7	117	39.0	62	20.7	26	8.7	9	3.0	3.82	มาก (1)
7. มีเอกสารเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี	76	25.3	97	32.3	1	27.0	31	10.3	15	5.0	3.63	มาก (3)
8. มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการ	57	19.0	100	33.3	79	26.3	44	14.7	20	6.7	3.43	ปานกลาง (5)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.44	ปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล
ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านบุคคล	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ											แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	192	64.0	66	22.0	33	11.0	9	3.0	0	0.0	4.47	มาก (2)
2. พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	148	49.3	102	34.0	39	13.0	11	3.7	0	0.0	4.29	มาก (6)
3. อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	168	56.0	95	31.7	29	9.7	8	2.7	0	0.0	4.41	มาก (4)
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	167	55.7	93	31.0	34	11.3	5	1.7	1	0.3	4.40	มาก (5)
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	172	57.3	92	30.7	32	10.7	4	1.3	0	0.0	4.44	มาก (3)
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	78	26.0	113	37.7	91	30.3	13	4.3	5	1.7	3.82	มาก (8)
7. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	192	64.0	71	23.7	28	9.3	8	2.7	1	0.3	4.48	มาก (1)
8. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	126	42.0	122	40.7	45	15.0	7	2.3	0	0.0	4.22	มาก (7)
ค่าเฉลี่ยรวม											4.31	มาก

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ
 ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ											แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ	113	37.7	123	41.0	52	17.3	11	3.7	1	0.3	4.12	มาก (1)
2. การตกแต่งสถานที่	36	12.0	121	40.3	120	40.0	17	5.7	6	2.0	3.55	มาก (7)
3. บริเวณที่รอรับรถคิดแอร์ เย็นสบาย	72	24.0	112	37.3	89	29.7	16	5.3	11	3.7	3.73	มาก (4)
4. บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน	81	27.0	130	43.3	69	23.0	12	4.0	8	2.7	3.88	มาก (3)
5. การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน	43	14.3	124	41.3	99	33.0	25	8.3	9	3.0	3.56	มาก (6)
6. มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ	72	24.0	109	36.3	85	28.3	18	6.0	16	5.3	3.68	มาก (5)
7. สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ สะดวกสบาย	91	30.3	129	43.0	63	21.0	12	4.0	5	1.7	3.96	มาก (2)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.78	มาก

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ด้านกระบวนการบริการ	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ											แปลผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	108	36.0	132	44.0	51	17.0	8	2.7	1	0.3	4.13	มาก (6)
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ	137	45.7	107	35.7	45	15.0	10	3.3	1	0.3	4.23	มาก (4)
3. การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	114	38.0	120	40.0	49	16.3	15	5.0	2	0.7	4.10	มาก (7)
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	153	51.0	99	33.0	30	10.0	12	4.0	6	2.0	4.27	มาก (2)
5. มีการให้บริการที่รวดเร็ว	163	54.3	92	30.7	32	10.7	12	4.0	1	0.3	4.35	มาก (1)
6. มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	134	44.7	113	37.7	47	15.7	6	2.0	0	0.0	4.25	มาก (3)
7. มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า	129	43.0	107	35.7	52	17.3	10	3.3	2	0.7	4.17	มาก (5)
ค่าเฉลี่ยรวม											4.21	มาก

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษาตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญาหรือ ปวส.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่าปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	3.78	มาก(1)	4.30	มาก(1)	4.21	มาก(2)	4.37	มาก(1)	4.17	มาก(2)
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.33	ปานกลาง(5)	3.92	มาก(4)	3.79	มาก(4)	3.87	มาก(4)	3.83	มาก(4)
3. สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คัน	3.33	ปานกลาง(5)	3.54	มาก(5)	3.56	มาก(5)	3.54	มาก(5)	3.50	มาก(5)
4. ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.56	มาก(3)	3.50	มาก(6)	3.25	ปานกลาง(7)	3.19	ปานกลาง(6)	3.50	มาก(5)
5. ความระมัดระวังในการล้างรถ	3.56	มาก(3)	4.18	มาก(2)	4.39	มาก(1)	4.26	มาก(2)	4.33	มาก(1)
6. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ระดับยนต์ เป็นต้น	3.22	ปานกลาง(7)	3.40	ปานกลาง(7)	3.34	ปานกลาง(3)	3.10	ปานกลาง(7)	3.17	ปานกลาง(7)
7. การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	3.78	มาก(1)	4.14	มาก(3)	4.11	มาก(3)	4.06	มาก(3)	4.17	มาก(2)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51	มาก	3.85	มาก	3.81	มาก	3.77	มาก	3.81	มาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญา ตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่า ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ราคาค่าบริการต่อครั้ง	3.33	ปาน กลาง(1)	3.76	มาก(1)	3.78	มาก(1)	3.96	มาก(1)	4.17	มาก(1)
2. ราคาสมาชิก	3.00	ปาน กลาง(2)	3.60	มาก(2)	3.35	ปาน กลาง(2)	3.34	ปาน กลาง(2)	3.67	มาก(2)
3. ราคาของบริการเสริมต่าง ๆ	2.78	ปาน กลาง(3)	3.40	ปาน กลาง(3)	3.30	ปาน กลาง(3)	3.34	ปาน กลาง(2)	3.50	มาก(3)
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	2.67	ปาน กลาง(4)	3.10	ปาน กลาง(4)	2.86	ปาน กลาง(4)	2.79	ปาน กลาง(4)	3.17	ปาน กลาง(4)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.94	ปาน กลาง	3.47	ปาน กลาง	3.32	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.63	มาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษาตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษาหรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญาหรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่าปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	3.67	มาก(3)	4.08	มาก(3)	4.05	มาก(4)	4.12	มาก(4)	3.50	มาก(4)
2. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	4.00	มาก(1)	3.84	มาก(5)	3.68	มาก(5)	3.40	ปานกลาง(5)	3.00	ปานกลาง(6)
3. ที่ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือตลาด	3.11	ปานกลาง(6)	3.42	ปานกลาง(6)	3.10	ปานกลาง(6)	3.20	ปานกลาง(6)	3.50	มาก(4)
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.00	มาก(1)	4.24	มาก(2)	4.33	มาก(1)	4.31	มาก(2)	4.50	มากที่สุด(1)
5. ความสะดวกในการจอดรถ	3.67	มาก(3)	4.38	มาก(1)	4.32	มาก(2)	4.35	มาก(1)	4.17	มาก(2)
6. ช่วงเวลาในการเปิดปิดร้าน	3.67	มาก(3)	4.08	มาก(3)	4.07	มาก(3)	4.13	มาก(3)	3.67	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	มาก	4.01	มาก	3.92	มาก	3.92	มาก	3.72	มาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษาตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญา หรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่าปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ	3.33	ปานกลาง(3)	3.76	มาก(3)	3.76	มาก(2)	3.49	ปานกลาง(2)	3.83	มาก(3)
2. การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ	3.22	ปานกลาง(5)	3.70	มาก(4)	3.75	มาก(3)	3.48	ปานกลาง(4)	4.17	มาก(1)
3. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	3.56	มาก(1)	3.24	ปานกลาง(7)	3.01	ปานกลาง(7)	2.94	ปานกลาง(8)	3.50	มาก(6)
4. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	3.33	ปานกลาง(3)	3.02	ปานกลาง(8)	2.99	ปานกลาง(8)	2.86	ปานกลาง(7)	3.50	มาก(6)
5. สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	2.89	ปานกลาง(8)	3.32	ปานกลาง(6)	3.44	ปานกลาง(5)	3.26	ปานกลาง(6)	3.83	มาก(3)
6. การลดราคาในบางโอกาส	3.56	มาก(1)	3.86	มาก(1)	3.81	มาก(1)	3.82	มาก(1)	4.00	มาก(2)
7. มีเอกสารเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี	3.22	ปานกลาง(5)	3.84	มาก(2)	3.71	มาก(4)	3.49	ปานกลาง(2)	3.83	มาก(3)
8. มีบริการรับ-ส่ง รถที่มารับบริการ	3.11	ปานกลาง(7)	3.52	มาก(5)	3.42	ปานกลาง(6)	3.43	ปานกลาง(5)	3.50	มาก(6)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปานกลาง	3.53	มาก	3.49	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.77	มาก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริ ญา หรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญา ตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่า ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.33	มาก(1)	4.40	มาก(3)	4.45	มาก(3)	4.54	มากที่สุด(1)	4.17	มาก(6)
2. พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	4.00	มาก(3)	4.34	มาก(6)	4.25	มาก(7)	4.30	มาก(6)	4.67	มากที่สุด(2)
3. อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.11	มาก(2)	4.40	มาก(3)	4.39	มาก(4)	4.43	มาก(4)	4.83	มากที่สุด(1)
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	3.89	มาก(5)	4.38	มาก(5)	4.38	มาก(5)	4.45	มาก(3)	4.67	มากที่สุด(2)
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.89	มาก(5)	4.42	มาก(1)	4.52	มากที่สุด(1)	4.42	มาก(5)	4.50	มากที่สุด(5)
6. พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.56	มาก(8)	3.96	มาก(8)	3.75	มาก(8)	3.84	มาก(8)	4.00	มาก(7)
7. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.00	มาก(3)	4.42	มาก(1)	4.49	มาก(2)	4.53	มากที่สุด(2)	4.67	มากที่สุด(2)
8. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	3.89	มาก(5)	4.20	มาก(7)	4.29	มาก(6)	4.21	มาก(7)	4.00	มาก(7)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	มาก	4.32	มาก	4.31	มาก	4.34	มาก	4.44	มาก

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษา ตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริ ญา หรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญา ตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่า ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ	3.78	มาก(1)	4.08	มาก(1)	4.24	มาก(1)	4.06	มาก(1)	4.17	มาก(1)
2. การตกแต่งสถานที่	3.22	ปาน กลาง(5)	3.58	มาก(6)	3.60	มาก(6)	3.51	มาก(7)	3.50	มาก(7)
3. บริเวณที่รอรับรถติดแอร์ เย็นสบาย	3.33	ปาน กลาง(4)	3.78	มาก(4)	3.67	มาก(4)	3.77	มาก(4)	4.00	มาก(3)
4. บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับ พักผ่อน	3.44	ปาน กลาง(2)	4.06	มาก(2)	3.90	มาก(3)	3.81	มาก(3)	4.17	มาก(1)
5. การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน	3.22	ปาน กลาง(5)	3.50	มาก(7)	3.59	มาก(7)	3.57	มาก(6)	3.67	มาก(6)
6. มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ	3.22	ปาน กลาง(5)	3.72	มาก(5)	3.63	มาก(5)	3.72	มาก(5)	4.00	มาก(3)
7. สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ สะดวกสบาย	3.44	ปาน กลาง(2)	3.90	มาก(3)	4.05	มาก(2)	3.95	มาก(2)	4.00	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38	ปาน กลาง	3.80	มาก	3.81	มาก	3.77	มาก	3.93	มาก

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา									
	มัธยมศึกษาตอนต้น	แปลผล (ลำดับที่)	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	แปลผล (ลำดับที่)	อนุปริญญาหรือ ปวศ.	แปลผล (ลำดับที่)	ปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)	สูงกว่าปริญญาตรี	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	3.78	มาก(5)	4.26	มาก(2)	4.21	มาก(3)	4.03	มาก(7)	4.00	มาก(7)
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.56	มาก(7)	4.24	มาก(4)	4.20	มาก(4)	4.30	มาก(3)	4.33	มาก(3)
3. การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.78	มาก(5)	4.14	มาก(7)	4.05	มาก(7)	4.14	มาก(5)	4.17	มาก(6)
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.00	มาก(1)	4.20	มาก(6)	4.24	มาก(2)	4.34	มาก(2)	4.33	มาก(3)
5. มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.89	มาก(2)	4.24	มาก(4)	4.28	มาก(1)	4.48	มาก(1)	4.33	มาก(3)
6. มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	3.89	มาก(2)	4.26	มาก(2)	4.19	มาก(5)	4.30	มาก(3)	4.67	มากที่สุด(1)
7. มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า	3.89	มาก(2)	4.32	มาก(1)	4.19	มาก(5)	4.10	มาก(6)	4.50	มากที่สุด(2)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	มาก	4.24	มาก	3.59	มาก	3.67	มาก	4.33	มาก

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มาก กว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	4.00	มาก(1)	4.15	มาก(2)	4.30	มาก(1)	4.46	มาก(1)	4.24	มาก(1)	4.39	มาก(1)
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.75	มาก(2)	3.80	มาก(4)	3.86	มาก(4)	3.96	มาก(4)	3.80	มาก(4)	3.61	มาก(4)
3. สามารถบริการได้ครั้งละหลาย ๆ คัน	3.50	มาก(5)	3.50	มาก(5)	3.60	มาก(5)	3.65	มาก(5)	3.40	ปาน กลาง(5)	3.39	ปาน กลาง(5)
4. ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.75	มาก(2)	3.28	ปาน กลาง(7)	3.37	ปาน กลาง(7)	3.40	ปาน กลาง(6)	3.04	ปาน กลาง(6)	2.87	ปาน กลาง(6)
5. ความระมัดระวังในการล้างรถ	3.75	มาก(2)	4.21	มาก(1)	4.28	มาก(2)	4.44	มาก(2)	4.16	มาก(2)	4.39	มาก(1)
6. มีบริการด้านอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ เป็นต้น	3.00	ปาน กลาง(7)	3.33	ปาน กลาง(6)	3.41	ปาน กลาง(6)	3.12	ปาน กลาง(7)	3.00	ปาน กลาง(7)	2.83	ปาน กลาง(7)
7. การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	3.25	ปาน กลาง(6)	3.97	มาก(3)	4.22	มาก(3)	4.25	มาก(3)	3.88	มาก(3)	4.09	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	มาก	3.75	มาก	3.86	มาก	3.90	มาก	3.65	มาก	3.65	มาก

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มาก กว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ราคาค่าบริการต่อครั้ง	3.75	มาก(1)	3.76	มาก(1)	3.85	มาก(1)	4.05	มาก(1)	3.64	มาก(1)	3.96	มาก(1)
2. ราคาสมาชิก	3.50	มาก(2)	3.43	ปาน กลาง(2)	3.47	ปาน กลาง(2)	3.42	ปาน กลาง(3)	3.32	ปาน กลาง(2)	2.82	ปาน กลาง(3)
3. ราคาของบริการเสริมต่าง ๆ	3.50	มาก(2)	3.34	ปาน กลาง(3)	3.35	ปาน กลาง(3)	3.44	ปาน กลาง(2)	3.16	ปาน กลาง(3)	3.00	ปาน กลาง(2)
4. ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	3.00	ปาน กลาง(4)	2.87	ปาน กลาง(4)	2.94	ปาน กลาง(4)	3.02	ปาน กลาง(4)	2.72	ปาน กลาง(4)	2.43	น้อย(4)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง	3.48	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.05	ปาน กลาง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มากกว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	4.50	มากที่สุด(1)	4.14	มาก(4)	3.97	มาก(4)	4.19	มาก(3)	3.76	มาก(4)	3.96	มาก(4)
2. ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.00	ปาน กลาง(6)	3.77	มาก(5)	3.67	มาก(5)	3.63	มาก(5)	3.08	ปาน กลาง(5)	2.91	ปาน กลาง(6)
3. ที่ตั้งอยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือตลาด	3.25	ปาน กลาง(5)	3.15	ปาน กลาง(6)	3.26	ปาน กลาง(6)	3.28	ปาน กลาง(6)	2.84	ปาน กลาง(6)	3.43	ปาน กลาง(5)
4. ความสะดวกในการเดินทาง	4.00	มาก(3)	4.34	มาก(1)	4.23	มาก(2)	4.40	มาก(1)	4.00	มาก(2)	4.48	มาก(1)
5. ความสะดวกในการจอดรถ	4.25	มาก(2)	4.30	มาก(2)	4.34	มาก(1)	4.39	มาก(2)	4.12	มาก(1)	4.39	มาก(2)
6. ช่วงเวลาในการเปิดปิดร้าน	4.00	มาก(3)	4.18	มาก(3)	3.98	มาก(3)	4.04	มาก(4)	3.96	มาก(3)	4.22	มาก(3)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	มาก	3.98	มาก	3.91	มาก	3.99	มาก	3.63	มาก	3.90	มาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มากกว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่าง ๆ	3.25	ปานกลาง(1)	3.73	มาก(3)	3.65	มาก(3)	3.72	มาก(2)	3.56	มาก(2)	3.09	ปานกลาง(6)
2. การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.25	ปานกลาง(1)	3.77	มาก(1)	3.58	มาก(4)	3.67	มาก(4)	3.44	ปานกลาง(4)	3.26	ปานกลาง(3)
3. การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	2.25	น้อย(7)	3.08	ปานกลาง(7)	3.13	ปานกลาง(7)	3.04	ปานกลาง(8)	3.12	ปานกลาง(7)	2.70	ปานกลาง(7)
4. การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	2.25	น้อย(7)	2.93	ปานกลาง(8)	3.02	ปานกลาง(8)	3.13	ปานกลาง(7)	3.04	ปานกลาง(8)	2.52	ปานกลาง(8)
5. สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	2.75	ปานกลาง(5)	3.22	ปานกลาง(6)	3.44	ปานกลาง(6)	3.40	ปานกลาง(6)	3.36	ปานกลาง(6)	3.39	ปานกลาง(2)
6. การลดราคาในบางโอกาส	3.25	ปานกลาง(1)	3.76	มาก(2)	3.80	มาก(1)	4.02	มาก(1)	3.84	มาก(1)	3.70	มาก(1)
7. มีเอกสารเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์แจกฟรี	2.75	ปานกลาง(5)	3.72	มาก(4)	3.69	มาก(2)	3.68	มาก(3)	3.44	ปานกลาง(4)	3.17	ปานกลาง(4)
8. มีบริการรับ-ส่ง รถที่มาใช้บริการ	3.25	ปานกลาง(1)	3.32	ปานกลาง(5)	3.47	ปานกลาง(5)	3.65	มาก(5)	3.56	มาก(2)	3.17	ปานกลาง(4)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.54	มาก	3.03	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มากกว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.25	มาก(3)	4.39	มาก(2)	4.49	มาก(1)	4.58	มากที่สุด(3)	4.52	มากที่สุด(1)	4.47	มาก(4)
2. พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	3.75	มาก(7)	4.30	มาก(6)	4.29	มาก(7)	4.42	มาก(6)	4.24	มาก(6)	4.09	มาก(6)
3. อธิบายและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.00	มาก(5)	4.38	มาก(3)	4.36	มาก(5)	4.53	มากที่สุด(4)	4.44	มาก(3)	4.48	มาก(2)
4. พนักงานพูดจาดี ใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.50	มากที่สุด(1)	4.33	มาก(5)	4.38	มาก(4)	4.51	มากที่สุด(5)	4.40	มาก(4)	4.48	มาก(2)
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.50	มากที่สุด(1)	4.36	มาก(4)	4.44	มาก(3)	4.61	มากที่สุด(1)	4.40	มาก(4)	4.39	มาก(5)
6. พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.25	ปานกลาง(8)	3.75	มาก(8)	3.91	มาก(8)	4.00	มาก(8)	3.72	มาก(8)	3.57	มาก(8)
7. ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.00	มาก(5)	4.41	มาก(1)	4.48	มาก(2)	4.60	มากที่สุด(2)	4.52	มากที่สุด(1)	4.61	มากที่สุด(1)
8. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.25	มาก(3)	4.19	มาก(7)	4.30	มาก(6)	4.25	มาก(7)	4.16	มาก(7)	4.09	มาก(6)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	มาก	4.26	มาก	4.33	มาก	4.44	มาก	4.30	มาก	4.27	มาก

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มาก กว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ความสะอาดของสถานที่ และห้องน้ำ	3.75	มาก(1)	4.14	มาก(1)	4.19	มาก(1)	4.21	มาก(1)	3.96	มาก(2)	3.78	มาก(3)
2. การตกแต่งสถานที่	3.00	ปาน กลาง(5)	3.48	ปาน กลาง(6)	3.70	มาก(5)	3.70	มาก(6)	3.36	ปาน กลาง(7)	3.55	มาก(6)
3. บริเวณที่รอรับรถติดแอร์ เย็นสบาย	3.75	มาก(1)	3.64	มาก(4)	3.66	มาก(6)	3.95	มาก(4)	3.72	มาก(6)	3.83	มาก(2)
4. บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับ พักผ่อน	3.25	ปาน กลาง(3)	3.91	มาก(2)	3.84	มาก(3)	4.00	มาก(3)	3.80	มาก(5)	3.78	มาก(3)
5. การเปิดเพลงเบา ๆ ภายในร้าน	2.75	ปาน กลาง(7)	3.45	ปาน กลาง(7)	3.60	มาก(7)	3.65	มาก(7)	3.84	มาก(4)	3.48	ปาน กลาง(7)
6. มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม(กาแฟ) บริการ	3.00	ปาน กลาง(5)	3.54	มาก(5)	3.73	มาก(4)	3.75	มาก(5)	3.92	มาก(3)	3.74	มาก(5)
7. สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ สะดวกสบาย	3.25	ปาน กลาง(3)	3.89	มาก(3)	4.00	มาก(2)	4.05	มาก(2)	4.12	มาก(1)	3.91	มาก(1)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25		3.72	มาก	3.82	มาก	3.90	มาก	3.82	มาก	3.68	มาก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มากกว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	4.00	มาก(3)	4.14	มาก(6)	4.16	มาก(6)	4.21	มาก(6)	3.92	มาก(7)	3.96	มาก(5)
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.75	มาก(4)	4.16	มาก(4)	4.21	มาก(2)	4.28	มาก(5)	4.40	มาก(3)	4.39	มาก(1)
3. การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.75	มาก(4)	3.98	มาก(7)	4.20	มาก(3)	4.14	มาก(7)	4.16	มาก(5)	4.13	มาก(4)
4. มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	3.50	มาก(7)	4.27	มาก(2)	4.14	มาก(7)	4.39	มาก(3)	4.48	มาก(2)	4.39	มาก(1)
5. มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.25	มาก(1)	4.31	มาก(1)	4.28	มาก(1)	4.42	มาก(2)	4.56	มากที่สุด(1)	4.35	มาก(3)
6. มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.25	มาก(1)	4.25	มาก(3)	4.20	มาก(3)	4.51	มากที่สุด(1)	4.16	มาก(5)	3.91	มาก(6)
7. มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการ ของลูกค้า	3.75	มาก(4)	4.16	มาก(4)	4.19	มาก(5)	4.30	มาก(4)	4.20	มาก(4)	3.87	มาก(7)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.89	มาก	4.18	มาก	4.20	มาก	4.32	มาก	4.27	มาก	4.14	มาก

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน											
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	5,000 – 10,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	10,001 – 15,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	15,001 – 20,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	20,001 – 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)	มาก กว่า 25,000 บาท	แปลผล (ลำดับที่)
	ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.57	มาก(4)	3.75	มาก(4)	3.86	มาก(4)	3.90	มาก(4)	3.65	มาก(4)	3.65	มาก(5)
2. ด้านราคา	3.44	ปาน กลาง(5)	3.35	ปาน กลาง(7)	3.40	ปาน กลาง(7)	3.48	ปาน กลาง(7)	3.21	ปาน กลาง(6)	3.05	ปาน กลาง(7)
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.83	มาก(3)	3.98	มาก(3)	3.91	มาก(3)	3.99	มาก(3)	3.63	มาก(5)	3.90	มาก(3)
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.22	ปาน กลาง(7)	3.44	ปาน กลาง(6)	3.47	ปาน กลาง(6)	3.54	มาก(6)	3.03	ปาน กลาง(7)	3.13	ปาน กลาง(6)
5. ด้านบุคคล	4.06	มาก(1)	4.26	มาก(1)	4.33	มาก(1)	4.44	มาก(1)	4.30	มาก(1)	4.27	มาก(1)
6. ด้านกายภาพ	3.25	ปาน กลาง(6)	3.72	มาก(5)	3.82	มาก(5)	3.90	มาก(4)	3.82	มาก(3)	3.68	มาก(4)
7. ด้านกระบวนการ	3.89	มาก(2)	4.18	มาก(2)	4.20	มาก(2)	4.32	มาก(2)	4.27	มาก(2)	4.14	มาก(2)

ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบในการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์

ปัญหาที่ได้รับ	ระดับความสำคัญของปัญหา											แปดผล (ลำดับที่)
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1. คุณภาพในการให้บริการ (ความสะอาด)	123	41.0	81	27.0	78	26.0	16	5.3	2	0.7	4.02	มาก (1)
2. ไม่ระมัดระวังในการให้บริการ	84	28.0	115	38.3	70	23.3	27	9.0	4	1.3	3.83	มาก (2)
3. ราคาค่าบริการแพงเกินไป	76	25.3	113	37.7	90	30.0	18	6.0	3	1.0	3.80	มาก (3)
4. พนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม	60	20.0	86	28.7	89	29.7	53	17.7	12	4.0	3.43	ปานกลาง (7)
5. ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	51	17.0	75	25.0	112	37.3	42	14.0	20	6.7	3.32	ปานกลาง (9)
6. ไม่ได้แจ้งค่าบริการล่วงหน้า	64	21.3	96	32.0	79	26.3	48	16.0	13	4.3	3.50	มาก (4)
7. สถานที่ไม่สะอาด ไม่เรียบร้อย	46	15.3	78	26.0	130	43.3	42	14.0	4	1.3	3.40	ปานกลาง (8)
8. กำหนดการนัดหมายไม่ตรงเวลา	59	19.7	85	28.3	108	36.0	40	13.3	8	2.7	3.49	ปานกลาง (6)
9. ความไม่สะดวกในการเดินทาง	41	13.7	76	25.3	126	42.0	46	15.3	11	3.7	3.30	ปานกลาง (10)
10. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ไม่ทันสมัย	44	14.7	89	29.7	125	41.7	38	12.7	4	1.3	3.44	ปานกลาง (5)
ค่าเฉลี่ยรวม											3.55	มาก