

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการรถบรรทุกแบบไม่ประจำทางจำนวน 22 ราย และผู้ประกอบการรถบรรทุกส่วนบุคคลจำนวน 331 ราย โดยมีการกระจายการเก็บข้อมูลตามสถานประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร รวมแล้วจำนวน 353 ชุด ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 353 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70.80 มีตำแหน่งเป็นเจ้าของประกอบการ ร้อยละ 52.10 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 68.3 รายได้ของสถานประกอบการไม่เกิน 1,000,000 บาท/เดือน ร้อยละ 54.96 สถานประกอบการมีรถบรรทุกประเภทหกล้อใหญ่ สิบสี่ล้อรวมถึงสิบสองล้อ ร้อยละ 73.90 รถบรรทุกจดทะเบียนแบบส่วนบุคคล ร้อยละ 93.77 รถบรรทุกมีการทำประกันภัยประเภท 1 ร้อยละ 49.90 อายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 – 10 ปี ร้อยละ 47.90 โดยรถบรรทุกมีสาเหตุการเข้าอู่เพราะเฉี่ยวชน ร้อยละ 70.50 และส่วนใหญ่ผู้ที่ชำระค่าซ่อมคือสถานประกอบการเอง ร้อยละ 52.40

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีในจังหวัดสมุทรสาคร**

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีพบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละปัจจัยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก และมีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังแสดงในตารางที่ 59

ตารางที่ 59 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่นเคาะฟันสี แล้วเหมือนเดิม มีความเงางาม เป็นต้น	4.81 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	3.80 (มาก)	มีการกำหนดค่าบริการที่ชัดเจน	4.08 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทาง โทรศัพท์	4.25 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49 (ปานกลาง)	มีส่วนลด สำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.05 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	4.26 (มาก)	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญ เกี่ยวกับการเคาะฟันสีที่ดี	4.63 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99 (มาก)	มีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้า มารับบริการ	4.38 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.34 (มาก)	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.57 (มากที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่นเคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิม มีความเงางาม

ผลการศึกษาปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน การกำหนดค่าบริการที่ชัดเจน

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน การให้ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์

ผลการศึกษาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน การมีส่วนลด สำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสีที่ดี

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี

เมื่อนำปัจจัยย่อยมาจัดลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับดังแสดงในตารางที่ 60

ตารางที่ 60 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสี ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ส่วนประสมการตลาดบริการ
1	คุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่นเคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิม มีความเงางาม เป็นต้น	4.81 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
2	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสีที่ดี	4.63 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านบุคคล
3	ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี	4.57 (มากที่สุด)	ปัจจัยด้านกระบวนการ
4	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ	4.38 (มาก)	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ
5	ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่นระยะเวลาการซ่อม ราคาซ่อม	4.34 (มาก)	ปัจจัยด้านกระบวนการ

ลำดับที่	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ส่วนประสมการตลาดบริการ
6	ความถูกต้องในการเคาะพ่นสี	4.33 (มาก)	ปัจจัยด้านกระบวนการ
7	มีการรับประกันสี	4.33 (มาก)	ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์
8	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.25 (มาก)	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย
9	มีเครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย	4.24 (มาก)	ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ
10	ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.23 (มาก)	ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

**ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม เพศ รายได้กิจการ แบบการจดทะเบียน  
รถบรรทุก อายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน และการชำระค่าซ่อม**

**1) จำแนกตามเพศ**

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของ  
ผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ  
พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละด้าน ดังแสดงใน  
ตารางที่ 61

ตารางที่ 61 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่เคาะฟันสี  
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	เพศ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ชาย	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.81	มากที่สุด
	หญิง	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.81	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	ชาย	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.09	มาก
	หญิง	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.06	มาก
ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย	ชาย	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ และความสะดวก ในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.24	มาก
	หญิง	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.30	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ชาย	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.01	มาก
	หญิง	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.15	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	ชาย	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.64	มากที่สุด
	หญิง	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.63	มากที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	ชาย	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.43	มาก
	หญิง	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.25	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	ชาย	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.55	มากที่สุด
	หญิง	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.61	มากที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิม มีความเงางาม

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน การกำหนดค่าบริการที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ และความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสีที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี

## 2) จำแนกตามรายได้ของกิจการ

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ของกิจการ พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 62

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 62 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่  
เกาะพนังลี จำแนกตามรายได้กิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	รายได้กิจการเฉลี่ย/เดือน	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 1,000,000บ.	คุณภาพของงานเกาะพนังลี	4.77	มากที่สุด
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	คุณภาพของงานเกาะพนังลี	4.86	มากที่สุด
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	คุณภาพของงานเกาะพนังลี	4.85	มากที่สุด
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	คุณภาพของงานเกาะพนังลี	4.93	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	ไม่เกิน 1,000,000บ.	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.09	มาก
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.10	มาก
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.09	มาก
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.14	มาก
ปัจจัยด้านจัดการ จำหน่าย	ไม่เกิน 1,000,000บ.	ความสะดวกในการติดต่อบริการทางโทรศัพท์	4.25	มาก
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	ความสะดวกในการติดต่อบริการทางโทรศัพท์	4.26	มาก
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.32	มาก
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	ความสะดวกในการติดต่อบริการทางโทรศัพท์และ ความสะดวกในการเดินทางนำรถเข้าซ่อม	4.29	มาก
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 1,000,000บ.	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.06	มาก
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.11	มาก
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	3.96	มาก
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	3.79	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	ไม่เกิน 1,000,000บ.	พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังลี	4.60	มากที่สุด
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังลี	4.63	มากที่สุด
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังลี	4.72	มากที่สุด
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	พนักงานมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังลี	4.79	มากที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	ไม่เกิน 1,000,000บ.	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.31	มาก
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.42	มาก
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.45	มาก
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.64	มากที่สุด
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	ไม่เกิน 1,000,000บ.	ความรวดเร็วในการเกาะพนังลี	4.55	มากที่สุด
	1,000,001 – 10,000,000 บ.	ความรวดเร็วในการเกาะพนังลี	4.62	มากที่สุด
	10,000,001 – 20,000,000 บ.	ความรวดเร็วในการเกาะพนังลี	4.57	มากที่สุด
	20,000,001 บ.ขึ้นไป	ความรวดเร็วในการเกาะพนังลี	4.50	มากที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่  
เกิน 1,000,000 – 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน  
คุณภาพของงานเกาะพนังลี

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท และ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 1,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการทางโทรศัพท์ ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม และผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการทางโทรศัพท์ และความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 – 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 – 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 – 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะฟัน



### 3) จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 63

ตารางที่ 63 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสี จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แบบไม่ประจำทาง	คุณภาพของงานเกาะพนังสี	4.68	มากที่สุด
	แบบส่วนบุคคล	คุณภาพของงานเกาะพนังสี	4.82	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	แบบไม่ประจำทาง	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.14	มาก
	แบบส่วนบุคคล	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.07	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	แบบไม่ประจำทาง	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	4.09	มาก
	แบบส่วนบุคคล	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.27	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แบบไม่ประจำทาง	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.09	มาก
	แบบส่วนบุคคล	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.05	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	แบบไม่ประจำทาง	พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังสี	4.55	มากที่สุด
	แบบส่วนบุคคล	พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพนังสี	4.64	มากที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	แบบไม่ประจำทาง	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.64	มากที่สุด
	แบบส่วนบุคคล	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.36	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	แบบไม่ประจำทาง	ความรวดเร็วในการเกาะพนังสี	4.50	มากที่สุด
	แบบส่วนบุคคล	ความรวดเร็วในการเกาะพนังสี	4.57	มากที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง และแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของงานเกาะพนังสี

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน ส่วนแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน ส่วนแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง และแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน การมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง และแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสีที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง และแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และมาก ตามลำดับกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง และแบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี

#### 4) จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก ในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 64

ตารางที่ 64 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้  
เกาะพ่นสี จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	อายุเฉลี่ยของ รถบรรทุก ปัจจุบัน	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1 - 5 ปี	คุณภาพของงานเกาะพ่นสี	4.82	มากที่สุด
	6 - 10 ปี	คุณภาพของงานเกาะพ่นสี	4.7	มากที่สุด
	11 ปีขึ้นไป	คุณภาพของงานเกาะพ่นสี	4.87	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	1 - 5 ปี	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคาให้ เลือกตามระดับคุณภาพ	4.08	มาก
	6 - 10 ปี	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.12	มาก
	11 ปีขึ้นไป	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.06	มาก
ปัจจัยด้านจัดจำหน่าย	1 - 5 ปี	ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.35	มาก
	6 - 10 ปี	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.25	มาก
	11 ปีขึ้นไป	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.17	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	1 - 5 ปี	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.04	มาก
	6 - 10 ปี	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.07	มาก
	11 ปีขึ้นไป	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.00	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	1 - 5 ปี	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพ่นสี	4.73	มากที่สุด
	6 - 10 ปี	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพ่นสี	4.62	มากที่สุด
	11 ปีขึ้นไป	พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเกาะพ่นสี	4.52	มากที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	1 - 5 ปี	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.30	มาก
	6 - 10 ปี	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.40	มาก
	11 ปีขึ้นไป	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.45	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	1 - 5 ปี	ความรวดเร็วในการเกาะพ่นสี	4.67	มากที่สุด
	6 - 10 ปี	ความรวดเร็วในการเกาะพ่นสี	4.54	มากที่สุด
	11 ปีขึ้นไป	ความรวดเร็วในการเกาะพ่นสี	4.45	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถ  
เฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของงาน  
เกาะพ่นสี

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี ให้  
ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคา  
ให้เลือกตามระดับคุณภาพ อายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อย  
ด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญใน  
ระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 5 ปี ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม ส่วนอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 – 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก กับปัจจัยย่อยด้าน การมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสีที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 10 ปี และอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญในระดับมาก ตามลำดับ กับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี

##### 5) จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามการชำระค่าซ่อม พบว่า มีปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 65

ตารางที่ 65 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่เคาะฟันสี  
จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	การชำระค่าซ่อม	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานประกอบการจ่ายเอง	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.79	มากที่สุด
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.83	มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา	สถานประกอบการจ่ายเอง	มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.08 (มาก)	มากที่สุด
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.14 (มาก)	มากที่สุด
ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย	สถานประกอบการจ่ายเอง	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.23	มาก
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.28	มาก
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	สถานประกอบการจ่ายเอง	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.07	มาก
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.02	มาก
ปัจจัยด้านบุคคล	สถานประกอบการจ่ายเอง	พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.63	มากที่สุด
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.64	มากที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ	สถานประกอบการจ่ายเอง	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.39	มาก
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.36	มาก
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	สถานประกอบการจ่ายเอง	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.55	มากที่สุด
	บริษัทประกันภัยจ่ายให้	ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.59	มากที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 ปานกลาง 1.50 - 2.49 น้อย 1.00 - 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ ส่วนการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากกับ การมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสีที่ดี

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ และการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps) ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ธุรกิจซ่อมรถยนต์และตัวถัง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่จะดำเนินกิจการอยู่ซ่อมรถยนต์และตัวถังต้องมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพงานให้กับลูกค้าพึงพอใจกับผลงานที่ได้ นำรถมาเข้าซ่อม

2. ราคา (Price) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ธุรกิจซ่อมรถยนต์และตัวถัง ผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ และตัวถังจะตัดสินใจเลือกใช้บริการอีก โดยคำนึงถึงราคาที่เป็นธรรม ชัดเจน ควบคู่กับคุณภาพของงาน ที่ได้รับบริการ

3. การจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล จิระชิตกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีเบื้องต้นจากการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์กับอู่เคาะพ่นสี เช่น คำปรึกษา การนัดหมายส่งรถ การนัดหมายรับรถ เป็นต้น

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ การมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระวุฒิ จิตราวิริยะกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาดที่สามารถสร้างความพึงพอใจและความต้องการลูกค้าให้มาใช้บริการ ได้ก็คือการมีส่วนลดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

5. บุคคล (People) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นพดล จิระชิตกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ผู้ให้บริการเคาะพ่นสีต้องมีพนักงานให้บริการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญ คือมีความรู้ ความสามารถในการเคาะพ่นสีรถ เช่นราคาและระยะเวลาดำเนินการเบื้องต้น

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระวุฒิ จิตราวิริยะกุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ ของลูกค้าในจังหวัดนครปฐม พบว่า สถานที่ของสถานประกอบการที่มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย รถไม่สูญหาย จะได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า ให้มาใช้บริการ

7. กระบวนการ (Process) จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรกคือ ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ พิระวุฒิ จิตราวิริยะกุล (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงรถยนต์ของลูกค้า

ในจังหวัดนครปฐม พบว่า พนักงานและช่างต้องมีความระมัดระวังในการทำงาน ดูแลรถลูกค้าให้เหมือนรถตนเอง โดยคำนึงถึง การซ่อมเสร็จทันเวลานัดหมาย ความรวดเร็วในการรับรถลูกค้า

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร ได้พบว่าเมื่อวิเคราะห์ตลาดของธุรกิจบริการอู่เคาะพ่นสีรถบรรทุก จะพบผู้ประกอบการมาใช้บริการอู่เคาะพ่นสีเมื่อรถเสียหายมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการมาเพื่อเปลี่ยนอะไหล่ และรถผุพัง ตามลำดับ

จากการพิจารณาตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps) พบว่า

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน มีบริการลากรถ เข้าอู่ ในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน มีการรับประกันสี ในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกเรื่อง การมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ ส่วนผู้ประกอบการรถบรรทุกที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกเรื่อง มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมากกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์ ในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ส่วนผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัยย่อยด้าน ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ ในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับตามสถานประกอบการ ในขณะที่ผู้ประกอบการรถบรรทุกที่มีรายได้ไม่เกิน 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับมาก

5. ปัจจัยด้านกระบวนการ ผู้ประกอบการรถบรรทุกไม่ว่ากิจการจะมีรายได้เท่าใดต่างก็ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้าน ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี เมื่อเทียบกับ



ปัจจัยย่อยในด้าน ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการรับบริการ ความถูกต้องในการให้ข้อมูล และความถูกต้องในการเคาะพ่นสีที่ให้ความสำคัญในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะต่อธุรกิจบริการอยู่เคาะพ่นสี

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) การนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อผู้ประกอบการรถบรรทุกในเรื่อง คุณภาพของสีที่ใช้มีความคงทนและเงางาม คุณภาพการเชื่อมตัวถังที่ป้องกันการเกิดสนิมภายในได้ มีอะไหล่ที่จำเป็นสำรองไว้เพียงพอ และการให้บริการที่ครบวงจร เช่น บริการลากรถเข้าอู่ บริการซ่อมเครื่องยนต์ ช่วงล่าง และเปลี่ยนอะไหล่เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) การนำเสนอกลยุทธ์ด้านราคาต่อผู้ประกอบการรถบรรทุกให้เน้นเรื่อง การกำหนดราคาค่าบริการต่างๆ ให้ชัดเจน และมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ เช่น ราคาเคาะพ่นสี ที่มีบริการรับประกันสีในระยะเวลานาน ราคาจะสูงกว่า ราคาเคาะพ่นสีที่มีบริการรับประกันสี ในระยะเวลาสั้น

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place หรือ Distribution) มีการทำเว็บไซต์เพื่อนำเสนอการบริการข้อมูลแบบออนไลน์ ตั้งแต่เริ่มนำรถเข้าซ่อม จนกระทั่งรถซ่อมเสร็จ ประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกับประกันต่างๆ รูปถ่ายขั้นตอนระหว่างการซ่อม การแจ้งราคาค่าซ่อมล่วงหน้า และบริการพิเศษอื่นๆ

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จัดทำแผ่นพับโฆษณาการบริการต่างๆ ของอยู่เคาะพ่นสี ที่มีเบอร์ติดต่อที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และแผนที่ที่ชัดเจน ฝากสำนักงานตัวแทนและสาขาของบริษัทประกันภัยต่างๆ

5. ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) เนื่องจากรถบรรทุกส่วนใหญ่ใช้งานเป็นประจำทุกวัน ถ้าใช้เวลาในการซ่อมนานอาจทำให้เสียรายได้บางส่วน ดังนั้นการจัดซ่อมจึงต้องทำอย่างรวดเร็ว โดยมีการรับจองคิวการซ่อมล่วงหน้าเพื่อจะได้ทำการส่งอะไหล่ให้ทันกับความต้องการ