

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทผู้ใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ (ตารางที่ 1-6)

**ส่วนที่ 2** พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ จำนวนรถยนต์ที่ครอบครอง ประเภทการใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 7-13)

**ส่วนที่ 3** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านกายภาพ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 14-22)

**ส่วนที่ 4** ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 23-54)

**ส่วนที่ 5** ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 55)

**ส่วนที่ 6** ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 56-59)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	207	51.75
หญิง	193	48.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 51.75 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 21 ปี	5	1.25
21-30 ปี	212	53.00
31-40 ปี	150	37.50
มากกว่า 40 ปี	33	8.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 อายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.25 และอายุต่ำกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	267	66.75
สมรส	133	33.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 66.75 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3	0.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	7	1.75
อนุปริญญา หรือ ปวส.	34	8.50
ปริญญาตรี	294	73.50
สูงกว่าปริญญาตรี	62	15.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.50 อนุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.50 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 1.75 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	66	16.50
พนักงานบริษัทเอกชน	224	56.00
พนักงานรัฐบาล	87	21.75
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	4.25
อื่นๆ	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : อาชีพอื่นๆ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ อาชีพพนักงานรัฐบาล คิดเป็นร้อยละ 21.75 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.50 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.25 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	93	23.25
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	285	71.25
สูงกว่า 30,000 บาท	22	5.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.25 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.25 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนรถยนต์ที่ครอบครอง

จำนวนรถยนต์ที่ครอบครอง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 คัน	297	74.25
2 คัน	83	20.75
3 คัน	16	4.00
มากกว่า 3 คันขึ้นไป	4	1.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรถยนต์จำนวน 1 คัน คิดเป็นร้อยละ 74.25 รองลงมาคือ มีรถยนต์จำนวน 2 คัน คิดเป็นร้อยละ 20.75 มีรถยนต์จำนวน 3 คัน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และมีรถยนต์จำนวนมากกว่า 3 คันขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ล้างรถ และ/หรือ ดูดฝุ่นภายในรถยนต์	394	98.50
ขัดและเคลือบสีรถยนต์	173	43.25
ขัด ฟอก เคลือบเบาะหนัง	61	15.25
ทำความสะอาดห้องเครื่อง	140	35.00

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการล้างรถ และ/หรือ ดูดฝุ่นภายในรถยนต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.50 รองลงมาคือ ขัดและเคลือบสีรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 43.25 ทำความสะอาดห้องเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 35.00 และขัด ฟอก เคลือบเบาะหนัง คิดเป็นร้อยละ 15.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบร้านล้างอัดฉีดที่ใช้บริการ

รูปแบบร้านล้างอัดฉีดใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์อย่างเดียว	291	72.75
ร้านที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน	253	63.25
ร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ควบคู่กับการจำหน่ายอุปกรณ์อื่นๆ	70	17.50

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์อย่างเดียวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาคือ ร้านที่อยู่ในบริเวณปั้มน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 63.25 และร้านที่ทำธุรกิจดูแลรักษารถยนต์ควบคู่กับการจำหน่ายอุปกรณ์อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	98	24.50
1 ครั้ง/เดือน	131	32.75
2 ครั้ง/เดือน	117	29.25
3 ครั้ง/เดือน	53	13.25
มากกว่า 3 ครั้ง/เดือน	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ 1 ครั้ง/เดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.75 รองลงมาคือ ใช้บริการ 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.50 ใช้บริการ 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และใช้บริการมากกว่า 3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ

วันที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	152	38.00
วันเสาร์-วันอาทิตย์	248	62.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์ วันเสาร์-วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 62.00 และวันจันทร์-วันศุกร์ คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ

เวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
8.00 – 12.00 น.	61	15.25
12.01 – 16.00 น.	164	41.00
16.01 – 20.00 น.	157	39.25
20.01 – 24.00 น.	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการล้างอัดฉีดรถยนต์เวลา 12.01-16.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ เวลา 16.01-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 39.25 เวลา 8.00-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 15.25 และเวลา 20.01-24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ  
ต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 100 บาท	10	2.50
ระหว่าง 100 – 200 บาท	137	34.25
ระหว่าง 201 – 300 บาท	52	13.00
ระหว่าง 301 – 400 บาท	163	40.75
มากกว่า 400 บาทขึ้นไป	38	9.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายในการบริการต่อครั้ง หมายถึง ค่าบริการล้างรถ และ/หรือ ดูแลฝุ่นภายในรถยนต์ ซักและเคลือบสีรถยนต์ ซัก ฟอก  
เคลือบเบาะหนัง ทำความสะอาดห้องเครื่อง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง  
ระหว่าง 301 – 400 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.75 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายระหว่าง 100 – 200  
บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 ค่าใช้จ่ายระหว่าง 201 – 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.00 ค่าใช้จ่ายมากกว่า  
400 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.50 และค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำความสะอาดได้ ทั่วถึง	207 (51.75)	170 (42.50)	18 (4.50)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.45 มาก	1
สามารถบริการได้ครั้งละ หลายๆ คัน	75 (18.75)	213 (53.25)	105 (26.25)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.89 มาก	4
ความระมัดระวังในการ ล้างรถ	177 (44.25)	183 (45.75)	34 (8.50)	3 (0.75)	3 (0.75)	4.32 มาก	2
มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์	46 (11.50)	72 (18.00)	141 (35.25)	101 (25.25)	40 (10.00)	2.96 ปานกลาง	5
การรับประกันคุ้มครอง ความเสียหายที่อาจเกิด ขึ้นกับรถยนต์	145 (36.25)	170 (42.50)	52 (13.00)	14 (3.50)	19 (4.75)	4.02 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.93</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง ( ค่าเฉลี่ย 4.45) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.02) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน ( ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาค่าบริการต่อครั้ง	111 (27.75)	207 (51.75)	82 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07 มาก	1
ราคาสมาชิก	49 (12.25)	168 (42.00)	154 (38.50)	25 (6.25)	4 (1.00)	3.58 มาก	2
ราคาของบริการเสริม ต่างๆ	29 (7.25)	138 (34.50)	195 (48.75)	32 (8.00)	6 (1.50)	3.38 ปานกลาง	3
ราคาอาหารและ เครื่องดื่มภายในร้าน	20 (5.00)	146 (36.50)	165 (41.25)	51 (12.75)	18 (4.50)	3.25 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.57</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.57) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริม ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	128 (32.00)	204 (51.00)	63 (15.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.14 มาก	1
ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	82 (20.50)	143 (35.75)	144 (36.00)	27 (6.75)	4 (1.00)	3.68 มาก	5
ที่ตั้งอยู่ใน ห้างสรรพสินค้า	37 (9.25)	137 (34.25)	173 (43.25)	39 (9.75)	14 (3.50)	3.36 ปานกลาง	6
ความสะดวกในการ เดินทาง	104 (26.00)	242 (60.50)	49 (12.25)	3 (0.75)	2 (0.50)	4.11 มาก	3
ความสะดวกในการ จอดรถ	108 (27.00)	245 (61.25)	40 (10.00)	2 (0.50)	5 (1.25)	4.12 มาก	2
ช่วงเวลาการเปิดปิดของ ร้าน	83 (20.75)	241 (60.25)	72 (18.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.01 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.90</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	55 (13.75)	151 (37.75)	167 (41.75)	20 (5.00)	7 (1.75)	3.57 มาก	3
การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	64 (16.00)	176 (44.00)	140 (35.00)	18 (4.50)	2 (0.50)	3.70 มาก	2
การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	30 (7.50)	57 (14.25)	186 (46.50)	94 (23.50)	33 (8.25)	2.89 ปานกลาง	6
การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	6 (1.50)	65 (16.25)	146 (36.50)	139 (34.75)	44 (11.00)	2.63 ปานกลาง	7
สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	37 (9.25)	118 (29.50)	133 (33.25)	82 (20.50)	30 (7.50)	3.12 ปานกลาง	5
การลดราคา	91 (22.75)	220 (55.00)	74 (18.50)	12 (3.00)	3 (0.75)	3.96 มาก	1
มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ	47 (11.75)	115 (28.75)	128 (32.00)	67 (16.75)	43 (10.75)	3.14 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.29</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.96) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.70) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.14) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต

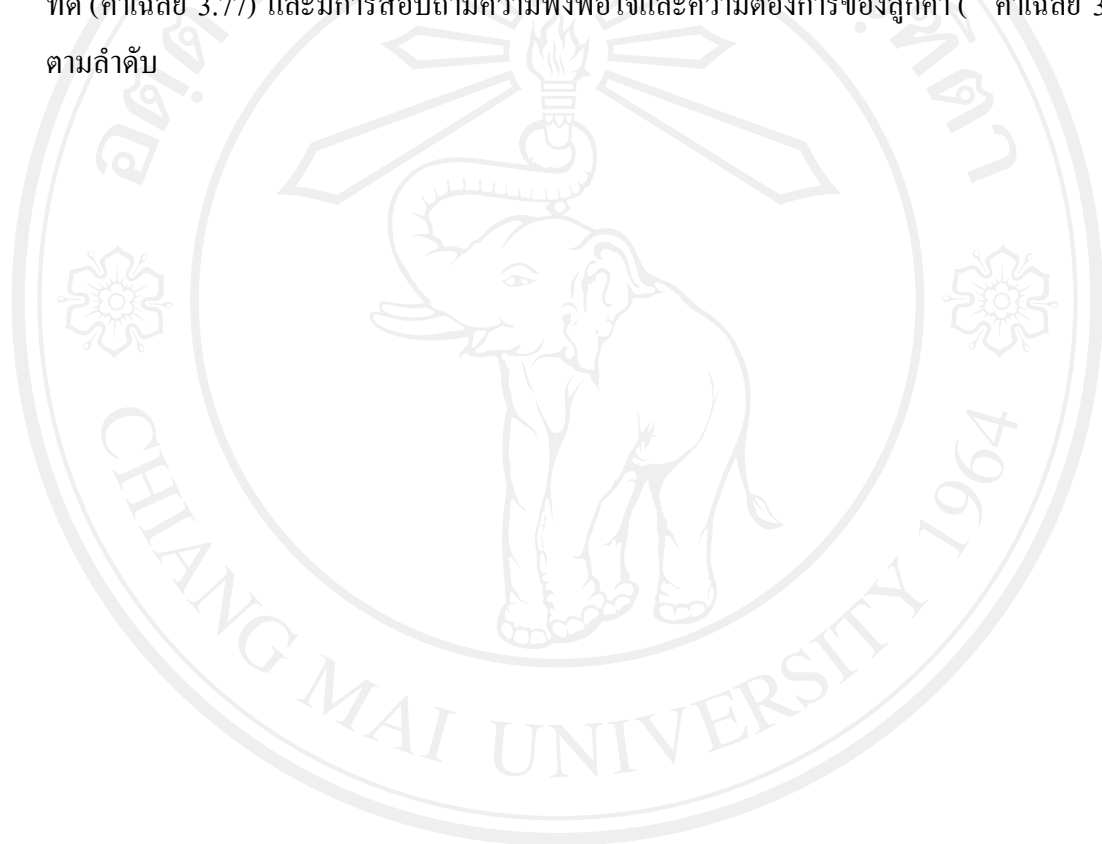
(ค่าเฉลี่ย 3.12) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ( ค่าเฉลี่ย 2.89) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่น  
ท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ

**ตารางที่ 18** แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผล  
ต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	แปลผล	
การทักทายต้อนรับเมื่อ เข้าไปในร้าน	59 (14.75)	191 (47.75)	148 (37.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	3.77 มาก	6
ระยะเวลาในการรอรับ บริการ	93 (23.25)	226 (56.50)	76 (19.00)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.02 มาก	4
การประสานงาน ระหว่างแผนกที่ดี	58 (14.50)	207 (51.75)	122 (30.50)	11 (2.75)	2 (0.50)	3.77 มาก	6
มีป้ายบอกราคา ค่าบริการที่ชัดเจน	111 (27.75)	212 (53.00)	62 (15.50)	10 (2.50)	5 (1.25)	4.04 มาก	3
มีการให้บริการที่ รวดเร็ว	123 (30.75)	230 (57.50)	40 (10.00)	7 (1.75)	0 (0.00)	4.17 มาก	1
มีการคิดเงินที่รวดเร็ว และถูกต้อง	103 (25.75)	249 (62.25)	43 (10.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.12 มาก	2
มีการสอบถามความ พึงพอใจและความ ต้องการของลูกค้า	58 (14.50)	170 (42.50)	150 (37.50)	20 (5.00)	2 (0.50)	3.65 มาก	8
มีการตรวจสอบรถครั้ง สุดท้ายก่อนการส่งมอบ	120 (30.00)	177 (44.25)	92 (23.00)	11 (2.75)	0 (0.00)	4.01 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.94</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49  
หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้าน กระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ( ค่าเฉลี่ย 4.12) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 4.04) ระยะเวลาในการรอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.77) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านบุคคล ผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้และความชำนาญ ของพนักงาน	162 (40.50)	217 (54.25)	16 (4.00)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.34 มาก	2
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่ายในการแก้ปัญหาและ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การดูแลรักษารถยนต์	118 (29.50)	215 (53.75)	53 (13.25)	12 (3.00)	2 (0.50)	4.09 มาก	7
อัธยาศัยและความเต็มใจ ในการให้บริการของ พนักงาน	154 (38.50)	204 (51.00)	41 (10.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.28 มาก	3
พนักงานพูดจาดีใช้ ถ้อยคำเหมาะสม	130 (32.50)	236 (59.00)	32 (8.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.24 มาก	5
พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	151 (37.75)	214 (53.50)	32 (8.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.28 มาก	3
พนักงานแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	71 (17.75)	213 (53.25)	105 (26.25)	10 (2.50)	1 (0.25)	3.86 มาก	8
ความซื่อสัตย์ของ พนักงาน	175 (43.75)	198 (49.50)	24 (6.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.36 มาก	1
มีพนักงานให้บริการ อย่างเพียงพอ	113 (28.25)	225 (56.25)	57 (14.25)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.12 มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>4.19</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) อรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะอาดของ สถานที่และห้องน้ำ	171 (42.75)	193 (48.25)	31 (7.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.33 มาก	1
การตกแต่งสถานที่	74 (18.50)	196 (49.00)	122 (30.50)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.84 มาก	5
บริเวณที่รอรับรถติด แอร์เย็นสบาย	104 (26.00)	205 (51.25)	66 (16.50)	25 (6.25)	0 (0.00)	3.97 มาก	3
บริเวณที่รอรับรถมีมุม หนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน	93 (23.25)	169 (42.25)	120 (30.00)	16 (4.00)	2 (0.50)	3.84 มาก	5
การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน	68 (17.00)	170 (42.50)	135 (33.75)	26 (6.50)	1 (0.25)	3.70 มาก	8
มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ	78 (19.50)	186 (46.50)	110 (27.50)	23 (5.75)	3 (0.75)	3.78 มาก	7
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่ง พอเพียง สะดวกสบาย	97 (24.25)	239 (59.75)	53 (13.25)	11 (2.75)	0 (0.00)	4.06 มาก	2
มีอุปกรณ์และเครื่องมือ ที่ทันสมัย	77 (19.25)	223 (55.75)	90 (22.50)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.92 มาก	4
ความมีชื่อเสียงของร้าน	41 (10.25)	136 (34.00)	175 (43.75)	40 (10.00)	8 (2.00)	3.40 ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.87</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้

ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ ( ค่าเฉลี่ย 4.33) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.06) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.97) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 3.84) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.84) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.70) และความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

**ตารางที่ 21** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.93	มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.57	มาก	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90	มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.29	ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.94	มาก	2
ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.19	มาก	1
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.87	มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b>	<b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.57) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงสรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10 ลำดับแรก

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.45	มาก	1
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	บุคคลผู้ให้บริการ	4.36	มาก	2
ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	บุคคลผู้ให้บริการ	4.34	มาก	3
ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	กายภาพ	4.33	มาก	4
ความระมัดระวังในการล้างรถ	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.32	มาก	5
อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	บุคคลผู้ให้บริการ	4.28	มาก	6
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	บุคคลผู้ให้บริการ	4.28	มาก	6
พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม	บุคคลผู้ให้บริการ	4.24	มาก	8
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	กระบวนการ	4.17	มาก	9
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	ช่องทางการจัดจำหน่าย	4.14	มาก	10

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการเรื่องทำความสะอาดได้ทั่วถึงอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ลำดับที่สองคือ ปัจจัยด้าน บุคคลผู้ให้บริการ เรื่อง ความซื่อสัตย์ของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ลำดับที่สามคือ ปัจจัยด้าน บุคคลผู้ให้บริการเรื่องความรู้และความชำนาญของพนักงานอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	4.45 มาก	1	4.45 มาก	1
สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน	3.84 มาก	4	3.95 มาก	4
ความระมัดระวังในการล้างรถ	4.34 มาก	2	4.30 มาก	2
มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์	3.01 ปานกลาง	5	2.90 ปานกลาง	5
การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	4.00 มาก	3	4.05 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93 มาก</b>		<b>3.93 มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.34) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับ

รถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน ( ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.90) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ราคาค่าบริการต่อครั้ง	3.99 มาก	1	4.16 มาก	1
ราคาสมาชิก	3.48 ปานกลาง	2	3.69 มาก	2
ราคาของบริการเสริมต่างๆ	3.36 ปานกลาง	3	3.40 ปานกลาง	3
ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	3.24 ปานกลาง	4	3.26 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.52</b> <b>มาก</b>		<b>3.63</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.48) ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	4.02 มาก	4	4.26 มาก	1
ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.79 มาก	5	3.56 มาก	5
ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า	3.44 ปานกลาง	6	3.27 ปานกลาง	6
ความสะดวกในการเดินทาง	4.05 มาก	2	4.17 มาก	2
ความสะดวกในการจอดรถ	4.09 มาก	1	4.16 มาก	3
ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน	4.04 มาก	3	3.97 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b> <b>มาก</b>		<b>3.90</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.05) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ

ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ( ค่าเฉลี่ย 4.26) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะดวกในการจอดรถ ( ค่าเฉลี่ย 4.16) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.97) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ( ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

**ตารางที่ 26** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.44 ปานกลาง	3	3.70 มาก	3
การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.60 มาก	2	3.81 มาก	2
การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	2.99 ปานกลาง	6	2.79 ปานกลาง	6
การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	2.73 ปานกลาง	7	2.51 ปานกลาง	7
สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	3.05 ปานกลาง	5	3.20 ปานกลาง	4
การลดราคา	3.88 มาก	1	4.05 มาก	1
มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ	3.09 ปานกลาง	4	3.20 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.25</b> <b>ปานกลาง</b>		<b>3.32</b> <b>ปานกลาง</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย



ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.88) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.09) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.05) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ( ค่าเฉลี่ย 2.99) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.05) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.81) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.20) มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ( ค่าเฉลี่ย 2.79) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น ( ค่าเฉลี่ย 2.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
ล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	3.81 มาก	6	3.73 มาก	7
ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.99 มาก	3	4.05 มาก	5
การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.68 มาก	8	3.87 มาก	6
มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	3.99 มาก	3	4.08 มาก	3
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.14 มาก	1	4.21 มาก	1
มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.06 มาก	2	4.20 มาก	2
มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า	3.72 มาก	7	3.58 มาก	8
มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ	3.98 มาก	5	4.06 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> <b>มาก</b>		<b>3.97</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.06) ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 3.99) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ ( ค่าเฉลี่ย

3.98) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) และการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ ( ค่าเฉลี่ย 4.06) ระยะเวลาในการรอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.05) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.34 มาก	1	4.34 มาก	2
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	4.09 มาก	6	4.09 มาก	7
อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.26 มาก	4	4.30 มาก	3
พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.24 มาก	5	4.23 มาก	5
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.29 มาก	3	4.28 มาก	4
พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.89 มาก	8	3.82 มาก	8
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.33 มาก	2	4.40 มาก	1
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07 มาก	7	4.16 มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.19</b> <b>มาก</b>		<b>4.20</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.29) อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.26)

พนักงานพุดจาติใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.09) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.34) อธิษาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.28) พนักงานพุดจาติใช้ถ้อยคำเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ( ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.09) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านค้า  
อัครนิครยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกายภาพ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	4.31 มาก	1	4.34 มาก	1
การตกแต่งสถานที่	3.82 มาก	6	3.87 มาก	5
บริเวณที่จอดรถติดแอร์เย็นสบาย	3.97 มาก	3	3.97 มาก	3
บริเวณที่จอดรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน	3.87 มาก	5	3.80 มาก	7
การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน	3.63 มาก	8	3.76 มาก	8
มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ	3.75 มาก	7	3.82 มาก	6
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย	4.03 มาก	2	4.08 มาก	2
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.94 มาก	4	3.90 มาก	4
ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.38 ปานกลาง	9	3.43 ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.86</b> <b>มาก</b>		<b>3.88</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชายให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย

4.31) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.03) บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.97) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.94) บริเวณที่รองรับมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.87) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 3.82) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ ( ค่าเฉลี่ย 4.34) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.97) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.90) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 3.87) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.82) บริเวณที่รองรับมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.80) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.93 มาก	2	3.93 มาก	3
ปัจจัยด้านราคา	3.52 มาก	6	3.63 มาก	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90 มาก	4	3.90 มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25 ปานกลาง	7	3.32 ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.92 มาก	3	3.97 มาก	2
ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.19 มาก	1	4.20 มาก	1
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.86 มาก	5	3.88 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.80</b> <b>มาก</b>		<b>3.83</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ



ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.20) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านกายภาพ ( ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	4.39 มาก	1	4.51 มากที่สุด	1
สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน	3.88 มาก	4	3.90 มาก	4
ความระมัดระวังในการล้างรถ	4.26 มาก	2	4.39 มาก	2
มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์	2.91 ปานกลาง	5	3.01 ปานกลาง	5
การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	3.96 มาก	3	4.09 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b> <b>มาก</b>		<b>3.98</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.39) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.26) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.96) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ที่สุด ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ราคาค่าบริการต่อครั้ง	4.10 มาก	1	4.04 มาก	1
ราคาสมาชิก	3.61 มาก	2	3.55 มาก	2
ราคาของบริการเสริมต่างๆ	3.41 ปานกลาง	3	3.35 ปานกลาง	3
ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	3.23 ปานกลาง	4	3.27 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.59</b> <b>มาก</b>		<b>3.55</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริมต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.41) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.23) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.04) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริม ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.35) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	4.15 มาก	1	4.12 มาก	2
ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.69 มาก	5	3.67 มาก	5
ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า	3.33 ปานกลาง	6	3.39 ปานกลาง	6
ความสะดวกในการเดินทาง	4.12 มาก	2	4.09 มาก	3
ความสะดวกในการจอดรถ	4.10 มาก	3	4.15 มาก	1
ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน	4.00 มาก	4	4.01 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b> <b>มาก</b>		<b>3.91</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.09) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.47 ปานกลาง	3	3.68 มาก	3
การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.69 มาก	2	3.73 มาก	2
การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	2.87 ปานกลาง	6	2.92 ปานกลาง	6
การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	2.59 ปานกลาง	7	2.66 ปานกลาง	7
สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	3.07 ปานกลาง	5	3.19 ปานกลาง	4
การลดราคา	3.96 มาก	1	3.96 มาก	1
มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ	3.17 ปานกลาง	4	3.10 ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.26</b> <b>ปานกลาง</b>		<b>3.32</b> <b>ปานกลาง</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.47) มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) สามารถชำระได้โดย

บัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.07) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.87) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปีให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.73) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.19) มีบริการรับ-ส่งรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.10) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.92) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.66) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
ล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	3.75 มาก	6	3.79 มาก	7
ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.95 มาก	5	4.09 มาก	3
การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.72 มาก	7	3.83 มาก	6
มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.01 มาก	3	4.07 มาก	5
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.19 มาก	1	4.15 มาก	1
มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.13 มาก	2	4.11 มาก	2
มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า	3.62 มาก	8	3.70 มาก	8
มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ	3.96 มาก	4	4.08 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> <b>มาก</b>		<b>3.98</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ระยะเวลาในการรอรับบริการ



(ค่าเฉลี่ย 3.95) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.75) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62) และตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.11) ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.07) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.83) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.26 มาก	2	4.44 มาก	1
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	4.03 มาก	6	4.15 มาก	7
อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.23 มาก	4	4.33 มาก	3
พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.22 มาก	5	4.25 มาก	5
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.24 มาก	3	4.33 มาก	3
พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.82 มาก	8	3.91 มาก	8
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.30 มาก	1	4.43 มาก	2
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01 มาก	7	4.23 มาก	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.14</b> <b>มาก</b>		<b>4.26</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.26) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.23)

พนักงานพุดจาตีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.03) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.44) ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.43) อรรถาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.33) พนักงานพุดจาตีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.25) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ( ค่าเฉลี่ย 4.23) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้าง  
อัตโนมัติรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกายภาพ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	4.30 มาก	1	4.35 มาก	1
การตกแต่งสถานที่	3.77 มาก	6	3.92 มาก	4
บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย	3.85 มาก	5	4.11 มาก	3
บริเวณที่รองรับรถมีมมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับ พักผ่อน	3.87 มาก	4	3.80 มาก	6
การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน	3.69 มาก	8	3.70 มาก	8
มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ	3.77 มาก	6	3.80 มาก	6
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย	3.98 มาก	2	4.14 มาก	2
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.96 มาก	3	3.86 มาก	5
ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.39 ปานกลาง	9	3.42 ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.84</b> <b>มาก</b>		<b>3.90</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ

(ค่าเฉลี่ย 4.30) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.98) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.96) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.87) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.85) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.77) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ ( ค่าเฉลี่ย 4.35) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.14) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.11) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.86) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.80) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.80) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.88 มาก	4	3.98 มาก	2
ปัจจัยด้านราคา	3.59 มาก	6	3.55 มาก	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.90 มาก	3	3.91 มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.26 ปานกลาง	7	3.32 ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.92 มาก	2	3.98 มาก	2
ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.14 มาก	1	4.26 มาก	1
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.84 มาก	5	3.90 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.79</b> <b>มาก</b>		<b>3.84</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	4.42 มาก	2	4.45 มาก	1	4.44 มาก	1	4.52 มากที่สุด	1
สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน	3.94 มาก	4	3.91 มาก	4	3.86 มาก	3	3.65 มาก	4
ความระมัดระวังในการล้างรถ	4.45 มาก	1	4.28 มาก	2	4.32 มาก	2	4.30 มาก	2
มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ ระดับยนต์	2.74 ปานกลาง	5	3.06 ปานกลาง	5	2.86 ปานกลาง	5	2.91 ปานกลาง	5
การรับประกันคุ้มครองความ เสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	4.15 มาก	3	4.01 มาก	3	3.86 มาก	3	4.30 มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.94</b> <b>มาก</b>		<b>3.94</b> <b>มาก</b>		<b>3.87</b> <b>มาก</b>		<b>3.94</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.42) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ระดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่



ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง ( ค่าเฉลี่ย 4.45) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.01) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน ( ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง ( ค่าเฉลี่ย 4.44) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.32) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน ( ค่าเฉลี่ย 3.86) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง ( ค่าเฉลี่ย 4.52) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.30) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ราคาค่าบริการต่อครั้ง	4.08 มาก	1	4.08 มาก	1	3.99 มาก	1	4.30 มาก	1
ราคาสมาชิก	3.38 ปานกลาง	2	3.66 มาก	2	3.52 มาก	2	3.70 มาก	2
ราคาของบริการเสริมต่างๆ	3.32 ปานกลาง	3	3.41 ปานกลาง	3	3.29 ปานกลาง	3	3.61 มาก	3
ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	2.98 ปานกลาง	4	3.31 ปานกลาง	4	3.24 ปานกลาง	4	3.39 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.44</b> ปานกลาง		<b>3.61</b> มาก		<b>3.51</b> มาก		<b>3.75</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง ( ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาสมาชิก ( ค่าเฉลี่ย 3.38) ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.32) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของ

บริการเสริมต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.41) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง ( ค่าเฉลี่ย 3.99) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริม ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง ( ค่าเฉลี่ย 4.30) ราคาสมาชิก ( ค่าเฉลี่ย 3.70) ราคาของ บริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	3.95 มาก	2	4.17 มาก	1	4.16 มาก	2	4.22 มาก	4
ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.65 มาก	5	3.67 มาก	5	3.69 มาก	5	3.83 มาก	5
ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า	3.20 ปานกลาง	6	3.35 ปานกลาง	6	3.44 ปานกลาง	6	3.61 มาก	6
ความสะดวกในการเดินทาง	3.94 มาก	4	4.13 มาก	2	4.13 มาก	3	4.35 มาก	2
ความสะดวกในการจอดรถ	3.97 มาก	1	4.10 มาก	3	4.17 มาก	1	4.61 มากที่สุด	1
ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน	3.95 มาก	2	3.99 มาก	4	4.02 มาก	4	4.26 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.78</b> มาก		<b>3.90</b> มาก		<b>3.93</b> มาก		<b>4.14</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ( ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความสะดวกในการจอดรถ ( ค่าเฉลี่ย 4.10) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ( ค่าเฉลี่ย 3.67) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ ( ค่าเฉลี่ย 4.17) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.13) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 4.02) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน ( ค่าเฉลี่ย 3.69) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ ( ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.35) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.26) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน ( ค่าเฉลี่ย 4.22) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.35 ปานกลาง	3	3.61 มาก	3	3.60 มาก	3	3.70 มาก	3
การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.42 ปานกลาง	2	3.77 มาก	2	3.72 มาก	2	3.83 มาก	2
การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	2.89 ปานกลาง	6	2.96 ปานกลาง	6	2.80 ปานกลาง	6	2.61 ปานกลาง	6
การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	2.68 ปานกลาง	7	2.58 ปานกลาง	7	2.74 ปานกลาง	7	2.52 ปานกลาง	7
สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	3.00 ปานกลาง	5	3.14 ปานกลาง	5	3.09 ปานกลาง	5	3.43 ปานกลาง	4
การลดราคา	3.82 มาก	1	3.96 มาก	1	4.01 มาก	1	4.13 มาก	1
มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ	3.08 ปานกลาง	4	3.17 ปานกลาง	4	3.17 ปานกลาง	4	2.91 ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.18</b> ปานกลาง		<b>3.31</b> ปานกลาง		<b>3.31</b> ปานกลาง		<b>3.30</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับ

สิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการรับ-ส่งรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.08) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.00) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.89) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.96) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.77) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.14) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.01) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.72) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.09) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.80) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.13) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการรับ-ส่งรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.91) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.61) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
ล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	3.58 มาก	8	3.74 มาก	6	3.94 มาก	6	3.91 มาก	6
ระยะเวลาในการรอรับบริการ	3.95 มาก	4	3.95 มาก	5	4.17 มาก	3	4.30 มาก	2
การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.68 มาก	7	3.73 มาก	7	3.92 มาก	7	3.87 มาก	8
มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	3.91 มาก	5	3.98 มาก	4	4.20 มาก	2	4.30 มาก	2
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.18 มาก	1	4.11 มาก	1	4.26 มาก	1	4.43 มาก	1
มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.15 มาก	2	4.10 มาก	2	4.16 มาก	4	4.13 มาก	4
มีการสอบถามความพึงพอใจและ ความต้องการของลูกค้า	3.71 มาก	6	3.57 มาก	8	3.76 มาก	8	3.91 มาก	6
มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อน การส่งมอบ	4.06 มาก	3	4.00 มาก	3	3.99 มาก	5	4.09 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.90</b> <b>มาก</b>		<b>3.90</b> <b>มาก</b>		<b>4.05</b> <b>มาก</b>		<b>4.12</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49  
หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญ  
ต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย  
ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย



4.18) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง ( ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ระยะเวลาในการรอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.95) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี ( ค่าเฉลี่ย 3.68) และการทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 3.98) ระยะเวลาในการรอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.95) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.74) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.26) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 4.20) ระยะเวลาในการรอรับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.94) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.92) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว ( ค่าเฉลี่ย 4.43) ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน ( ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ ( ค่าเฉลี่ย 4.09) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.14 มาก	4	4.35 มาก	1	4.40 มาก	2	4.61 มากที่สุด	1
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	3.97 มาก	7	4.04 มาก	6	4.26 มาก	7	4.17 มาก	7
อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.18 มาก	3	4.25 มาก	3	4.39 มาก	3	4.35 มาก	3
พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.14 มาก	4	4.21 มาก	5	4.37 มาก	4	4.22 มาก	4
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.32 มาก	2	4.25 มาก	3	4.34 มาก	5	4.22 มาก	4
พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.83 มาก	8	3.79 มาก	8	4.06 มาก	8	3.78 มาก	8
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.42 มาก	1	4.29 มาก	2	4.51 มากที่สุด	1	4.39 มาก	2
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.09 มาก	6	4.04 มาก	6	4.30 มาก	6	4.22 มาก	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.14</b> <b>มาก</b>		<b>4.15</b> <b>มาก</b>		<b>4.33</b> <b>มาก</b>		<b>4.24</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า

ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) อหยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.18) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.14) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.29) อหยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.04) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาลให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.51) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.40) อหยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.39) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.37) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ( ค่าเฉลี่ย 4.30) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.26) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.61) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.39) อหยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.22) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ( ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและ

ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.17) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

**ตารางที่ 45** แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกายภาพ	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของสถานที่และ ห้องน้ำ	4.17 มาก	1	4.32 มาก	1	4.49 มาก	1	4.22 มาก	2
การตกแต่งสถานที่	3.73 มาก	6	3.74 มาก	7	4.21 มาก	3	3.78 มาก	6
บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย	3.79 มาก	4	3.93 มาก	3	4.25 มาก	2	3.78 มาก	6
บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน	3.76 มาก	5	3.79 มาก	5	3.99 มาก	5	3.96 มาก	3
การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน	3.62 มาก	8	3.66 มาก	8	3.85 มาก	8	3.70 มาก	8
มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ	3.64 มาก	7	3.75 มาก	6	3.95 มาก	7	3.87 มาก	4
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย	3.92 มาก	2	4.01 มาก	2	4.21 มาก	3	4.26 มาก	1
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.85 มาก	3	3.92 มาก	4	3.98 มาก	6	3.87 มาก	4
ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.38 ปานกลาง	9	3.46 ปานกลาง	9	3.34 ปานกลาง	9	3.22 ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.76</b> <b>มาก</b>		<b>3.84</b> <b>มาก</b>		<b>4.03</b> <b>มาก</b>		<b>3.85</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.17) สถานที่ที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.92) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.85) บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.79) บริเวณที่รองรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.76) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 3.73) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.64) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ ( ค่าเฉลี่ย 4.32) สถานที่ที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.01) บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.92) บริเวณที่รองรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.79) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.75) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.74) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.66) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.46) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาลให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.49) บริเวณที่รองรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.25) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 4.21) สถานที่ที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.21) บริเวณที่รองรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.98) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.95) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.85) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความ

สะอาดของสถานที่และห้องน้ำ ( ค่าเฉลี่ย 4.22) บริเวณที่รอรบรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.96) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.87) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) การตกแต่งสถานที่ ( ค่าเฉลี่ย 3.78) บริเวณที่รอรบรถติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.94 มาก	2	3.94 มาก	2	3.87 มาก	5	3.94 มาก	4
ปัจจัยด้านราคา	3.44 ปานกลาง	6	3.61 มาก	6	3.51 มาก	6	3.75 มาก	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.78 มาก	4	3.90 มาก	3	3.93 มาก	4	4.14 มาก	2
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.18 ปานกลาง	7	3.31 ปานกลาง	7	3.31 ปานกลาง	7	3.30 ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.90 มาก	3	3.90 มาก	3	4.05 มาก	2	4.12 มาก	3
ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.14 มาก	1	4.15 มาก	1	4.33 มาก	1	4.24 มาก	1
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.76 มาก	5	3.84 มาก	5	4.03 มาก	3	3.85 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.73 มาก</b>		<b>3.81 มาก</b>		<b>3.86 มาก</b>		<b>3.91 มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.14) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.78) ปัจจัยด้านกายภาพ ( ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.44) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.15) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 3.90) ปัจจัยด้านกายภาพ ( ค่าเฉลี่ย 3.84) ปัจจัยด้านราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.61) ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาลให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.33) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยด้านกายภาพ ( ค่าเฉลี่ย 4.03) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.87) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.51) ปัจจัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.31) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม มที่มีอาชีพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 3.75) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด( ค่าเฉลี่ย 3.62) และปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ทำความสะอาดได้ทั่วถึง	4.57 มากที่สุด	1	4.41 มาก	1	4.41 มาก	1
สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน	3.81 มาก	4	3.91 มาก	4	3.95 มาก	4
ความระมัดระวังในการล้างรถ	4.44 มาก	2	4.29 มาก	2	4.23 มาก	2
มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์	2.67 ปานกลาง	5	3.04 ปานกลาง	5	3.14 ปานกลาง	5
การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์	4.15 มาก	3	3.97 มาก	3	4.14 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93</b> <b>มาก</b>		<b>3.92</b> <b>มาก</b>		<b>3.97</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.57) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า



ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.41) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.04) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ทำความสะอาดได้ทั่วถึง ( ค่าเฉลี่ย 4.41) ความระมัดระวังในการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 4.23) การรับประกันคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับรถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.14) สามารถบริการได้ครั้งละหลายๆ คัน ( ค่าเฉลี่ย 3.95) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ มีบริการด้านอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ ประดับยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ราคาค่าบริการต่อครั้ง	4.22 มาก	1	4.03 มาก	1	4.00 มาก	1
ราคาสมาชิก	3.70 มาก	2	3.56 มาก	2	3.41 ปานกลาง	2
ราคาของบริการเสริมต่างๆ	3.42 ปานกลาง	3	3.37 ปานกลาง	3	3.36 ปานกลาง	3
ราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน	3.28 ปานกลาง	4	3.25 ปานกลาง	4	3.05 ปานกลาง	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.65 มาก</b>		<b>3.55 มาก</b>		<b>3.45 ปานกลาง</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.22) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.42) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.03) ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.37) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาค่าบริการต่อครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาสมาชิก (ค่าเฉลี่ย 3.41) ราคาของบริการเสริมต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และราคาอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน	4.35 มาก	1	4.08 มาก	3	4.00 มาก	1
ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.82 มาก	5	3.63 มาก	5	3.73 มาก	5
ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า	3.38 ปานกลาง	6	3.36 ปานกลาง	6	3.32 ปานกลาง	6
ความสะดวกในการเดินทาง	4.17 มาก	2	4.11 มาก	2	3.86 มาก	4
ความสะดวกในการจอดรถ	4.14 มาก	3	4.13 มาก	1	3.95 มาก	3
ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน	4.13 มาก	4	3.97 มาก	4	4.00 มาก	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b> <b>มาก</b>		<b>3.88</b> <b>มาก</b>		<b>3.81</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.13) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 4.11) ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.08) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.97) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ช่วงเวลาการเปิดปิดของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกในการจอดรถ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.86) ที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.52 มาก	3	3.60 มาก	3	3.36 ปานกลาง	3
การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ	3.82 มาก	2	3.68 มาก	2	3.55 มาก	2
การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร	2.52 ปานกลาง	6	3.01 ปานกลาง	6	3.00 ปานกลาง	6
การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น	2.28 น้อย	7	2.72 ปานกลาง	7	2.91 ปานกลาง	7
สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต	2.85 ปานกลาง	4	3.21 ปานกลาง	5	3.18 ปานกลาง	4
การลดราคา	3.96 มาก	1	3.98 มาก	1	3.73 มาก	1
มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ	2.75 ปานกลาง	5	3.27 ปานกลาง	4	3.09 ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.10</b> ปานกลาง		<b>3.35</b> ปานกลาง		<b>3.26</b> ปานกลาง	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.96) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ ( ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต ( ค่าเฉลี่ย 2.85) มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ ( ค่าเฉลี่ย 2.75) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร ( ค่าเฉลี่ย

2.52) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ การโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.98) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.27) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.21) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.01) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.73) การสะสมจำนวนครั้งในการใช้บริการเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การเปิดรับสมาชิกเพื่อให้ได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.36) สามารถชำระได้โดยบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ย 3.18) มีบริการรับ-ส่งรถที่มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09) การโฆษณาในนิตยสาร/วารสาร (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการโฆษณาผ่านวิทยุคลื่นท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 2.91) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้าน  
ล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน	3.90 มาก	6	3.74 มาก	7	3.50 มาก	7
ระยะเวลาในการรอรับบริการ	4.01 มาก	5	4.05 มาก	3	3.68 มาก	5
การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี	3.71 มาก	8	3.82 มาก	6	3.32 ปานกลาง	8
มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.16 มาก	2	4.03 มาก	4	3.59 มาก	6
มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.26 มาก	1	4.15 มาก	1	4.14 มาก	1
มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง	4.11 มาก	3	4.14 มาก	2	3.95 มาก	2
มีการสอบถามความพึงพอใจและความ ต้องการของลูกค้า	3.74 มาก	7	3.62 มาก	8	3.73 มาก	4
มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่ง มอบ	4.11 มาก	3	3.99 มาก	5	3.95 มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b> <b>มาก</b>		<b>3.94</b> <b>มาก</b>		<b>3.73</b> <b>มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.03) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.82) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และมีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการคิดเงินที่รวดเร็วและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.73) ระยะเวลาในการรอรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีป้ายบอกราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.59) การทักทายต้อนรับเมื่อเข้าไปในร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.50) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประสานงานระหว่างแผนกที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ



ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความรู้และความชำนาญของพนักงาน	4.53 มากที่สุด	2	4.29 มาก	2	4.14 มาก	5
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์	4.17 มาก	6	4.07 มาก	7	4.00 มาก	7
อัธยาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	4.42 มาก	3	4.24 มาก	3	4.18 มาก	3
พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม	4.38 มาก	5	4.19 มาก	5	4.18 มาก	3
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.42 มาก	3	4.24 มาก	3	4.27 มาก	2
พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.92 มาก	8	3.82 มาก	8	4.00 มาก	7
ความซื่อสัตย์ของพนักงาน	4.46 มาก	1	4.33 มาก	1	4.36 มาก	1
มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ	4.05 มาก	7	4.13 มาก	6	4.14 มาก	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.29 มาก</b>		<b>4.16 มาก</b>		<b>4.16 มาก</b>	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.53) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ใน

ระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.46) อธิษาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ ( ค่าเฉลี่ย 4.17) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อย ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.29) อธิษาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.24) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.19) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความซื่อสัตย์ของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) อธิษาศัยและความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานพูดจาดีใช้ถ้อยคำเหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 4.18) ความรู้และความชำนาญของพนักงาน ( ค่าเฉลี่ย 4.14) มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ ( ค่าเฉลี่ย 4.14) พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และพนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้าง  
อัตโนมัติรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ	4.35 มาก	1	4.32 มาก	1	4.23 มาก	1
การตกแต่งสถานที่	3.78 มาก	6	3.85 มาก	5	3.91 มาก	5
บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย	3.88 มาก	4	3.99 มาก	3	4.14 มาก	2
บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน	3.87 มาก	5	3.81 มาก	7	4.00 มาก	4
การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน	3.62 มาก	8	3.71 มาก	8	3.77 มาก	7
มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ	3.69 มาก	7	3.82 มาก	6	3.64 มาก	8
สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย	3.96 มาก	3	4.10 มาก	2	3.86 มาก	6
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.97 มาก	2	3.89 มาก	4	4.05 มาก	3
ความมีชื่อเสียงของร้าน	3.17 ปานกลาง	9	3.48 ปานกลาง	9	3.45 ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.81</b> มาก		<b>3.89</b> มาก		<b>3.89</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่

และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.97) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.96) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.88) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน (ค่าเฉลี่ย 3.87) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.78) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.69) และการเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,0000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.32) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 4.10) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 3.89) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.82) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 3.81) และการเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่และห้องน้ำ (ค่าเฉลี่ย 4.23) บริเวณที่รอรับรถติดแอร์เย็นสบาย (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) บริเวณที่รอรับรถมีมุมหนังสือ โทรทัศน์ สำหรับพักผ่อน ( ค่าเฉลี่ย 4.00) การตกแต่งสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.91) สถานที่กว้างขวาง ที่นั่งพอเพียง สะดวกสบาย ( ค่าเฉลี่ย 3.86) การเปิดเพลงเบาๆ ภายในร้าน ( ค่าเฉลี่ย 3.77) และมีน้ำดื่มและเครื่องดื่ม (กาแฟ) บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.64) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับ ปานกลาง ได้แก่ ความมีชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ไม่เกิน 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.93 มาก	4	3.92 มาก	3	3.97 มาก	2
ปัจจัยด้านราคา	3.65 มาก	6	3.55 มาก	6	3.45 ปานกลาง	6
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.00 มาก	2	3.88 มาก	5	3.81 มาก	4
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.10 ปานกลาง	7	3.35 ปานกลาง	7	3.26 ปานกลาง	7
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.00 มาก	2	3.94 มาก	2	3.73 มาก	5
ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ	4.29 มาก	1	4.16 มาก	1	4.16 มาก	1
ปัจจัยด้านกายภาพ	3.81 มาก	5	3.89 มาก	4	3.89 มาก	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.83</b> มาก		<b>3.81</b> มาก		<b>3.75</b> มาก	

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง สำคัญมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง สำคัญมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

หมายถึง สำคัญปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง สำคัญน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.65) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.92) ปัจจัยด้านกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.88) ปัจจัยด้านราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.35) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยด้านกายภาพ ( ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ( ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยด้านกระบวนการ ( ค่าเฉลี่ย 3.73) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ( ค่าเฉลี่ย 3.45) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ค่าเฉลี่ย 3.26) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าอัตโนมัติในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าอัตโนมัติในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ห้างรถไม่สะอาด	72 (18.00)	119 (29.75)	125 (31.25)	79 (19.75)	5 (1.25)	3.44 ปานกลาง	1
รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ	57 (14.25)	96 (24.00)	124 (31.00)	105 (26.25)	18 (4.50)	3.17 ปานกลาง	2
เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย	38 (9.50)	63 (15.75)	144 (36.00)	136 (34.00)	19 (4.75)	2.91 ปานกลาง	5
ราคาค่าบริการแพงเกินไป	32 (8.00)	85 (21.25)	134 (33.50)	131 (32.75)	18 (4.50)	2.96 ปานกลาง	3
การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	35 (8.75)	65 (16.25)	116 (29.00)	153 (38.25)	31 (7.75)	2.80 ปานกลาง	9
ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	33 (8.25)	68 (17.00)	101 (25.25)	160 (40.00)	38 (9.50)	2.74 ปานกลาง	10
พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม	46 (11.50)	67 (16.75)	83 (20.75)	176 (44.00)	28 (7.00)	2.82 ปานกลาง	7
ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการห้างรถ	43 (10.75)	74 (18.50)	79 (19.75)	171 (42.75)	33 (8.25)	2.81 ปานกลาง	8
ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย	31 (7.75)	80 (20.00)	140 (35.00)	128 (32.00)	21 (5.25)	2.93 ปานกลาง	4
สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย	33 (8.25)	85 (21.25)	111 (27.75)	149 (37.25)	22 (5.50)	2.89 ปานกลาง	6

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหามากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาเบา, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาเบาที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดทุกปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.44) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.96) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.93) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.91) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.89) พนักงานพุดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.82) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.81) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.80) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.74) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ส่วนที่ 6 ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร  
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ดังนี้

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ล้างรถไม่สะอาด	3.52 มาก	1	3.34 ปานกลาง	1
รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ	3.38 ปานกลาง	2	2.95 ปานกลาง	2
เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย	3.12 ปานกลาง	3	2.69 ปานกลาง	8
ราคาค่าบริการแพงเกินไป	3.11 ปานกลาง	5	2.79 ปานกลาง	3
การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	2.89 ปานกลาง	9	2.70 ปานกลาง	7
ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	2.73 ปานกลาง	10	2.76 ปานกลาง	5
พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม	2.97 ปานกลาง	8	2.66 ปานกลาง	9
ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ	2.98 ปานกลาง	7	2.63 ปานกลาง	10
ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.12 ปานกลาง	3	2.73 ปานกลาง	6
สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย	3.01 ปานกลาง	6	2.77 ปานกลาง	4

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหามากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาน้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับมาก ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.38) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.12) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.12) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.11) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.01) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.98) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.97) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.89) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ทุกปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.34) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.95) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.79) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.77) ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.76) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.73) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.70) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.69) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.66) และไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ			
	ไม่เกิน 30 ปี		มากกว่า 30 ปี	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ล้างรถไม่สะอาด	3.45 ปานกลาง	1	3.42 ปานกลาง	1
รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ	3.18 ปานกลาง	2	3.17 ปานกลาง	2
เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย	2.85 ปานกลาง	7	2.98 ปานกลาง	3
ราคาค่าบริการแพงเกินไป	2.99 ปานกลาง	3	2.91 ปานกลาง	5
การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	2.80 ปานกลาง	9	2.80 ปานกลาง	7
ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	2.70 ปานกลาง	10	2.80 ปานกลาง	7
พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม	2.94 ปานกลาง	4	2.67 ปานกลาง	10
ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ	2.85 ปานกลาง	7	2.75 ปานกลาง	9
ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย	2.91 ปานกลาง	5	2.95 ปานกลาง	4
สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย	2.88 ปานกลาง	6	2.91 ปานกลาง	5

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหามากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาที่น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ราคาค่าบริการแพง

เกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.99) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 2.94) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.91) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.88) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 2.85) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ ( ค่าเฉลี่ย 2.85) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.80) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 2.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 30 ปี พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด ( ค่าเฉลี่ย 3.42) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.17) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.98) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.95) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.91) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.91) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ( ค่าเฉลี่ย 2.80) ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 2.80) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ ( ค่าเฉลี่ย 2.75) และพนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 2.67) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ

ปัญหา	อาชีพ							
	ธุรกิจส่วนตัว		พนักงานบริษัทเอกชน		พนักงานรัฐบาล		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ล้างรถไม่สะอาด	3.39 ปานกลาง	1	3.46 ปานกลาง	1	3.39 ปานกลาง	1	3.52 มาก	1
รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ	3.06 ปานกลาง	2	3.11 ปานกลาง	2	3.32 ปานกลาง	2	3.52 มาก	1
เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย	2.79 ปานกลาง	5	2.89 ปานกลาง	8	2.97 ปานกลาง	4	3.26 ปานกลาง	4
ราคาค่าบริการแพงเกินไป	2.82 ปานกลาง	4	2.93 ปานกลาง	4	3.01 ปานกลาง	3	3.39 ปานกลาง	3
การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	2.65 ปานกลาง	7	2.90 ปานกลาง	6	2.69 ปานกลาง	10	2.70 ปานกลาง	8
ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	2.39 น้อย	10	2.83 ปานกลาง	10	2.72 ปานกลาง	9	3.04 ปานกลาง	5
พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม	2.59 ปานกลาง	8	2.88 ปานกลาง	9	2.89 ปานกลาง	7	2.61 ปานกลาง	10
ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ	2.44 น้อย	9	2.91 ปานกลาง	5	2.79 ปานกลาง	8	2.96 ปานกลาง	6
ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย	2.79 ปานกลาง	5	2.98 ปานกลาง	3	2.94 ปานกลาง	5	2.78 ปานกลาง	7
สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย	2.92 ปานกลาง	3	2.90 ปานกลาง	6	2.91 ปานกลาง	6	2.70 ปานกลาง	8

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหาหนักที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหาหนัก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาน้อยที่สุด  
อาชีพอื่นๆ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน นักศึกษา

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับปานกลาง ได้แก่ ล้าง

รถไม่สะอาด ( ค่าเฉลี่ย 3.39) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.06) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.92) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.82) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 2.79) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.79) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ( ค่าเฉลี่ย 2.65) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.59) ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาระดับน้อย ได้แก่ ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.44) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.39) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ทุกปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.11) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.98) ราคาค่าบริการแพงเกินไป ( ค่าเฉลี่ย 2.93) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ ( ค่าเฉลี่ย 2.91) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ( ค่าเฉลี่ย 2.90) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.90) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.89) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 2.88) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.83) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐบาล พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ทุกปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.32) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.01) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย ( ค่าเฉลี่ย 2.97) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.94) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.91) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.89) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ ( ค่าเฉลี่ย 2.79) ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.72) และการเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ( ค่าเฉลี่ย 2.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับมาก ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด ( ค่าเฉลี่ย 3.52) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.52) ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาค่าบริการแพงเกินไป ( ค่าเฉลี่ย 3.39) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.26) ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 3.04) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.96) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.78) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.70) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.70) และพนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัญหา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		สูงกว่า 30,001 บาท	
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
ล้างรถไม่สะอาด	3.71 มาก	1	3.36 ปานกลาง	1	3.23 ปานกลาง	1
รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ	3.26 ปานกลาง	2	3.17 ปานกลาง	2	2.86 ปานกลาง	2
เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย	3.10 ปานกลาง	3	2.89 ปานกลาง	5	2.41 น้อย	7
ราคาค่าบริการแพงเกินไป	3.06 ปานกลาง	4	2.94 ปานกลาง	3	2.64 ปานกลาง	5
การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก	2.78 ปานกลาง	9	2.82 ปานกลาง	8	2.59 ปานกลาง	6
ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า	2.63 ปานกลาง	10	2.82 ปานกลาง	8	2.23 น้อย	10
พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม	2.84 ปานกลาง	8	2.84 ปานกลาง	7	2.41 น้อย	7
ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ	2.97 ปานกลาง	7	2.79 ปานกลาง	10	2.41 น้อย	7
ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.02 ปานกลาง	5	2.91 ปานกลาง	4	2.82 ปานกลาง	3
สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย	2.99 ปานกลาง	6	2.87 ปานกลาง	6	2.82 ปานกลาง	3

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ปัญหามากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ปัญหามาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ปัญหาปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ปัญหาน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ปัญหาที่น้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับมากที่สุด ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.71) ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาระดับปานกลาง

ได้แก่ รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.26) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.10) ราคาค่าบริการแพงเกินไป ( ค่าเฉลี่ย 3.06) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.02) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.99) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.97) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.84) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.78) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ทุกปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.36) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ ( ค่าเฉลี่ย 3.17) ราคาค่าบริการแพงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 2.94) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.91) เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.89) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.87) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 2.84) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.82) ไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า ( ค่าเฉลี่ย 2.82) และไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 30,001 บาท พบปัญหาจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร ระดับปานกลาง ได้แก่ ล้างรถไม่สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.23) รถเกิดความเสียหายจากการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ไม่ได้รับรถตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( ค่าเฉลี่ย 2.82) สถานที่ให้บริการไม่สะอาดไม่เรียบร้อย ( ค่าเฉลี่ย 2.82) ราคาค่าบริการแพงเกินไป ( ค่าเฉลี่ย 2.64) การเดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก ( ค่าเฉลี่ย 2.59) ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาระดับน้อย ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์การทำงานไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 2.41) พนักงานพูดจาไม่สุภาพไม่เหมาะสม ( ค่าเฉลี่ย 2.41) ไม่ทราบค่าบริการก่อนบริการล้างรถ (ค่าเฉลี่ย 2.41) และไม่มีบริการรับส่งรถให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.23) ตามลำดับ