

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 71.0 เพศหญิงร้อยละ 29.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 34.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 31.0 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 57.0 สถานภาพโสด ร้อยละ 43.0 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 41.0 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.0 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 34.0 รองลงมา ได้แก่ อาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ, แม่บ้าน, ค้าขาย, นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) ร้อยละ 31.0 และมีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.0 รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 33.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ และอาชีพ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านล้างอัดฉีดรถยนต์) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ

สูงสุดกับปัจจัยด้านการใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี มีฝีมือดี รองลงมาได้แก่ การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ

ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความ สำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่องการแข่งราคาให้ถูกค่าทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาและการตั้งราคาบริการที่เหมาะสม รองลงมาได้แก่ การตั้งราคาใกล้เคียงกับร้านอื่น

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง ท่าเลที่ตั้งของอยู่ใกล้เขตชุมชน และสะดวกต่อการเดินทาง รองลงมาได้แก่ สถานที่กว้างขวาง สะอาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง ข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัย รองลงมาได้แก่ คำแนะนำของผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง รองลงมาได้แก่ ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพของพนักงาน

ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์ รองลงมาได้แก่ เป็นสถานบริการที่น่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยให้ความสำคัญสูงสุดในเรื่อง มีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง รองลงมาได้แก่ มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ด้านท่าเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง และด้านมีการให้บริการ

ตามคิวก่อน-หลัง ด้านสถานที่กว้างขวาง สะอาด และด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

**ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์
จำแนกตามเพศ และอาชีพ**

จำแนกตามเพศ

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศชาย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับความสำคัญ ปัจจัยด้านมีการปลดคอกับในทรัพย์สินในรถยนต์ ด้านสถานที่กว้างขวาง สะอาด และด้านทำเลที่ตั้งของสถาน ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง และที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศหญิง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงลำดับความสำคัญ ปัจจัยด้านมีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง ด้านทำเลที่ตั้งของสถาน ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง ด้านพนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องอยู่ ในระดับความสำคัญมาก

ด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านล้างอัดฉีดรถยนต์)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชาย อยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี มียี่ห้อดี และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชาย อยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตั้งราคาในบริการที่เหมาะสม และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาและการตั้งราคาค่าบริการใกล้เคียงกับร้านอื่น และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศชาย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ขวางกว้างสะอาด และอยู่ในระดับ

ความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ชุมชน และสะดวกต่อการเดินทาง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัยและมีคำแนะนำของผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศชายและเพศหญิง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านภาพลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศชาย ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการรวดเร็วทันความต้องการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายและเพศหญิง อยู่ในระดับความสำคัญมาก เพศชายและเพศหญิง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับข้าราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านราคา อาชีพรับราชการ อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ส่วนอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพ

เจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านล้างอัดฉีดรถยนต์)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการพัฒนาและปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี มีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี มีประสิทธิภาพ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตั้งราคาบริการที่เหมาะสม และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตั้งราคาบริการเสริมที่เหมาะสม และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีบริการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต และอยู่ในระดับความสำคัญมาก และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคา และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านสถานที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพเจ้าของกิจการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชน และสะดวกต่อการเดินทาง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่กว้างขวางสะอาด และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัย และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพพนักงาน

บริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คำแนะนำของผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านภาพลักษณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เป็นสถานบริการที่น่าเชื่อถือ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง และมีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง และอยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ แม่บ้าน ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการที่รวดเร็ว และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการให้บริการของร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ ไม่มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น ไม่มีความหลากหลายในการให้บริการ และไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านราคา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ คิคราคาบริการไม่เหมาะสม ไม่มีการให้บริการ บัตรเครดิต และคิดค่าราคาบริการเสริมไม่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ สถานที่คับแคบและไม่สะอาด ที่จอดรถไม่เพียงพอ และสถานที่รับรองลูกค้าไม่เพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ ไม่มีข้อมูลในการให้บริการ ไม่มีส่วนลดเงินสด ค่าบริการ และไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านพนักงานผู้ให้บริการ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ ทำงานด้วยความเฉื่อยชา ล่าช้า ขาดการตรวจเช็คความเรียบร้อยหลังทำความสะอาด และขาดการต้อนรับที่ดีไม่เต็มใจในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านภาพลักษณ์ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ ไม่มีความระมัดระวังในการล้างและทำความสะอาดรถยนต์ สถานที่บริการไม่สะอาด และเป็นสถานที่บริการที่ไม่น่าเชื่อถือและพนักงานขาดความชำนาญในการขับเคลื่อนรถยนต์

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านกระบวนการ ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญของปัญหาดังนี้ การบริการล่าช้า ไม่มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้า และไม่มีระบบการทำงานที่ดีในการบริการ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผล ดังนี้

จากทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่ว่า การทำการตลาดต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ อันประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และปัจจัยด้านกระบวนการ ซึ่งผลการศึกษา พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ต่อทุกปัจจัย

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ ทำเลที่ตั้งของสถานให้บริการอยู่ใกล้เขตชุมชน และสะดวกต่อการเดินทาง และมีการให้บริการตามคิวก่อน-หลัง สถานที่กว้างขวาง สะอาด มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์ พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง และที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในระดับความสำคัญมาก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชชัย คาวสไต (2546) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้ตำแหน่งทางการตลาดของผู้บริโภคต่อธุรกิจบริการดูแลรักษารถยนต์ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จะเน้นตำแหน่งทางการตลาดมากที่สุด ด้าน

ความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ รองลงมาคือ กระบวนการในการให้บริการ และผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ นายกิตติพงษ์ ศิริมธุรส (2541) ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการของลูกค้าที่มีผลต่อบริการห้างอัครนครยนต์ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า บริการที่กลุ่มลูกค้าในธุรกิจคาร์แคร์มีความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน ความปลอดภัยของรถยนต์ที่มารับบริการ

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์

จำแนกตามเพศ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความแตกต่างจากเพศหญิง เพศชายให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การใช้วัสดุ อุปกรณ์คุณภาพดี มียี่ห้อดี และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยโดยรวมของเพศชายอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตั้งราคาในบริการที่เหมาะสม และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงราคาและการตั้งราคาค่าบริการใกล้เคียงกับร้านอื่น และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญมาก ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีข้อมูลการให้บริการครบถ้วน ทันสมัยและมีคำแนะนำของผู้ให้บริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับความสำคัญปานกลาง ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ส่วนลดค่าบริการเป็นเงินสด และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

จำแนกตามอาชีพ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ อาชีพเจ้าของกิจการ และอาชีพอื่น ๆ (พนักงานรัฐวิสาหกิจ, แม่บ้าน, ค้าขาย, นักเรียน/นักศึกษา และอาชีพรับจ้าง) ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญมาก ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญของปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง อาชีพรับราชการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ส่วนอาชีพเจ้าของกิจการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความสำคัญมาก อาชีพรับราชการ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน, เจ้าของกิจการ, และอาชีพอื่น ๆ พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร สามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นประโยชน์ และเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการธุรกิจร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ในการวางแผนดำเนินงานและผู้สนใจทั่วไป โดยเรียงตามลำดับความสำคัญดังต่อไปนี้

1. ก่อนดำเนินการธุรกิจร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ควรหาทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมอยู่ติดถนนใหญ่ อยู่ใกล้เขตชุมชนและสะดวกต่อการเดินทาง ในการเข้ามาใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์
2. ควรมีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง เพื่อเกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์
3. สถานที่ที่เข้ามาใช้บริการกว้างขวาง และควรจัดให้สะอาด และสวยงาม เช่น มีสถานที่รับรองลูกค้าเป็นสัดส่วนและตกแต่งด้วยต้นไม้ให้สวยงาม
4. มีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของรถยนต์ที่เข้ามาใช้บริการและทรัพย์สินในรถยนต์ ของลูกค้า เช่น มีบทลงโทษและตรวจสอบพนักงาน มีการชดเชยค่าเสียหาย กรณีทรัพย์สินในรถยนต์สูญหายในอัตราขั้นต่ำ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการเข้ามาใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์

5. มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และถูกต้อง ส่งพนักงานผู้ให้บริการ ไปอบรมเรื่อง การบำรุงรักษาและทำความสะอาดรถยนต์ อบรมเรื่อง การพัฒนานาบุคลิกภาพ
6. ควรมีสถานที่จอดรถเพียงพอในการบริการลูกค้า หรือถ้าสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ก็อาจจะต้องเช่าที่จอดรถสถานที่ใกล้เคียง
7. ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น เช่น มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มาใช้ในการบริการ มีการฝึกอบรมพนักงานให้ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ
8. ควรมีข้อมูลหรือรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ทำแผ่นพับเกี่ยวกับราคาค่าบริการเสริม ทำเป็นป้ายประกาศติดบอร์ด
9. ควรมีการให้บริการที่หลากหลาย เช่น มีบริการเสริมพิเศษสำหรับผู้ทำบัตรสมาชิก ร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ คือ มีบริการ รับ-ส่ง รถยนต์ถึงบ้าน
10. ควรมีการให้ส่วนลดค่าบริการ กรณีชำระเป็นเงินสด
11. พนักงานผู้ให้บริการควรผ่านการฝึกอบรมด้าน การบำรุงรักษาและทำความสะอาดรถยนต์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการล้างและทำความสะอาดรถยนต์และตรวจเช็คความเรียบร้อยหลังทำความสะอาดรถยนต์ทุกครั้ง
12. เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความปลอดภัยในทรัพย์สินในรถยนต์ เช่น มีมาตรการ ในการรักษาความปลอดภัยในรถยนต์ โดยมีบทลงโทษพนักงานกรณีทรัพย์สินในรถยนต์สูญหาย สถานที่ให้บริการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในกรณีทรัพย์สินในรถสูญหาย และมีการรับประกันความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของพนักงาน
13. เนื่องจาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ดังนั้น ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสถานที่กว้างขวาง สะอาด ผู้ที่ทำธุรกิจด้านล้างอัดฉีดรถยนต์ ควรหาสถานที่ให้บริการลูกค้า กว้างขวางและควรมีการดูแลเรื่องความสะอาด และมีการให้บริการที่รวดเร็วทันความต้องการของลูกค้า เช่น คัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ข้อจำกัดในการศึกษา

เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาอยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร บางส่วนจดทะเบียนรถยนต์ เป็นทะเบียนกรุงเทพฯ ทำให้ไม่ทราบจำนวนการจดทะเบียนของประชากรในจังหวัดสมุทรสาครที่แท้จริง การศึกษาครั้งนี้จึงเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จดทะเบียนรถยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved