

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (ตารางที่ 1 – 10)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 11 – 18)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย (ตารางที่ 19 – 58)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการอู่เคาะพ่นสี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 10)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	250	70.80
หญิง	103	29.20
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.80 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 29.20

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	1	0.30
31 – 40 ปี	22	6.20
41 – 50 ปี	241	68.30
51 ปีขึ้นไป	89	25.20
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุช่วง 41 – 50 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.30 รองลงมาได้แก่ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.20 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.20 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.30 ตามลำดับ ส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เกิน 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการ

ตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของประกอบการ	184	52.10
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	127	36.00
ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง	26	7.40
ผู้จัดการฝ่ายการเงินหรือบัญชี	16	4.50
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งหน้าที่ในสถานประกอบการ โดยเป็นเจ้าของประกอบการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 36.00 ผู้จัดการฝ่ายซ่อมบำรุง คิดเป็นร้อยละ 7.40 และผู้จัดการฝ่ายการเงินหรือบัญชี คิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	22	6.23
แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	331	93.77
รวม	353	100.00

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ยรถบรรทุกแบบไม่ประจำทางหรือรถบรรทุกรับจ้าง (ป้ายเหลือง) เท่ากับ 19.27 คัน/สถานประกอบการ และ ค่าเฉลี่ยรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ) 6.63 คัน/สถานประกอบการ

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรถบรรทุกจดทะเบียน แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ) คิดเป็นร้อยละ 93.77 และรถบรรทุกจดทะเบียน แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง) คิดเป็นร้อยละ 6.23

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถบรรทุก ส่วนใหญ่ในสถานประกอบการ

ประเภทของรถบรรทุก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หกล้อเล็ก	55	15.60
หกล้อใหญ่ สิบล้อ หรือสิบสองล้อ	261	73.90
รถพ่วง	31	8.80
รถกึ่งพ่วง	6	1.70
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรถบรรทุกส่วนใหญ่ในสถานประกอบการ เป็นประเภท หกล้อใหญ่ สิบล้อ หรือสิบสองล้อ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.90 รถบรรทุกหกล้อเล็ก คิดเป็นร้อยละ 15.60 รถพ่วง คิดเป็นร้อยละ 8.80 และรถกึ่งพ่วง คิดเป็นร้อยละ 1.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของ
กิจการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	194	54.96
1,000,001 – 10,000,000 บาท	92	26.06
10,000,001 – 20,000,000 บาท	53	15.01
20,000,001 บาทขึ้นไป	14	3.97
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุกิจการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.96 รองลงมา คือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 1,000,001 – 10,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.06 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนช่วง 10,000,001 – 20,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.01 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก
ปัจจุบัน

อายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ปี	0	0.00
1 - 5 ปี	113	32.00
6 - 10 ปี	169	47.90
11 ปีขึ้นไป	71	20.10
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรถบรรทุกอายุเฉลี่ยปัจจุบันช่วง 6 - 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.90 รองลงมา คือช่วง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.00 และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.10 ตามลำดับ ส่วนรถบรรทุกอายุเฉลี่ยปัจจุบันที่ไม่เกิน 1 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุส่วนใหญ่ที่นำรถเข้าซ่อม

สาเหตุส่วนใหญ่ที่นำรถเข้าซ่อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถผุพัง	48	13.60
รถเฉี่ยวชน	249	70.50
เปลี่ยนอะไหล่รถที่เสีย	56	15.90
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสาเหตุส่วนใหญ่ที่นำรถเข้าซ่อม คือรถเฉี่ยวชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมา คือเปลี่ยนอะไหล่รถที่เสีย คิดเป็นร้อยละ 15.90 และรถผุพัง คิดเป็นร้อยละ 13.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อมส่วนใหญ่ของสถานประกอบการ

การชำระค่าซ่อม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานประกอบการจ่ายค่าซ่อมเอง	185	52.40
บริษัทประกันภัยจ่ายให้	168	47.60
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุการชำระค่าซ่อมส่วนใหญ่ของสถานประกอบการ ชำระโดยสถานประกอบการจ่ายค่าซ่อมเอง คิดเป็นร้อยละ 52.40 และบริษัทประกันภัยจ่ายให้ คิดเป็นร้อยละ 47.60

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการทำประกันภัย ส่วนใหญ่ของสถานประกอบการ

ประเภทการทำประกันภัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีการทำประกันภัยการซ่อม	28	7.90
ประกันภัยประเภท 1	176	49.90
ประกันภัยประเภท 2	0	0.00
ประกันภัยประเภท 3	149	42.20
รวม	353	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุการทำประกันภัยส่วนใหญ่ของสถานประกอบการ มีการทำประกันภัยประเภท 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.90 รองลงมาคือ ประกันภัยประเภท 3 คิดเป็นร้อยละ 30.77 และไม่มีการทำประกันภัยการซ่อม คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ ส่วนการทำประกันภัยประเภท 2 ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้
บริการอุเคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 11 –18)

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสีในด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วกัน	35 (9.9)	265 (75.1)	52 (14.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	3.95 (มาก)	3
ยี่ห้อสีที่ใช้	58 (16.4)	185 (52.4)	110 (31.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)	4
คุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสี แล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	298 (84.4)	43 (12.2)	12 (3.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.81 (มากที่สุด)	1
มีบริการลากรัด เข้าอู่	36 (10.2)	148 (41.9)	96 (27.2)	58 (16.4)	15 (4.3)	3.37 (ปานกลาง)	5
มีการรับประกันสี	121 (34.3)	227 (64.3)	5 (1.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	2
รวม						4.06 (มาก)	

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

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล
ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสีในจังหวัด
สมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่
มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม
(ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	96 (27.2)	188 (53.3)	69 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	1
มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	53 (15.0)	272 (77.1)	28 (7.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	2
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	90 (25.5)	164 (46.5)	96 (27.2)	3 (0.8)	0 (0.0)	3.96 (มาก)	3
มีการให้เครดิต/หรือใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน	37 (10.49)	160 (45.32)	153 (43.34)	3 (0.85)	0 (0.0)	3.65 (มาก)	4
มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม	34 (9.6)	98 (27.8)	142 (40.2)	79 (22.4)	0 (0.0)	3.24 (ปานกลาง)	5
รวม						3.80 (มาก)	

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

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอุเคะพ่นสีในด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	75 (21.2)	242 (68.6)	35 (9.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	122 (34.6)	200 (56.6)	30 (8.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	1
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์	38 (10.8)	110 (31.2)	146 (41.3)	59 (16.7)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)	5
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	70 (19.8)	75 (21.2)	170 (48.2)	38 (10.8)	0 (0.0)	3.50 (มาก)	4
ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	112 (31.7)	212 (60.1)	28 (7.9)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.23 (มาก)	2
รวม						3.89 (มาก)	

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

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอุเคะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอุเคะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	35 (9.9)	169 (47.9)	134 (38.0)	15 (4.2)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	2
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	86 (24.4)	198 (56.1)	69 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	1
มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ	3 (0.9)	53 (15.0)	276 (78.2)	17 (4.8)	4 (1.1)	3.10 (ปานกลาง)	4
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และ โฆษณาประชาสัมพันธ์	46 (13.0)	79 (22.4)	129 (36.6)	95 (26.9)	4 (1.1)	3.19 (ปานกลาง)	3
รวม						3.49 (ปานกลาง)	

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

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลด เมื่อใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสีในด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	68 (19.3)	250 (70.8)	31 (8.8)	4 (1.1)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	4
พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี	229 (64.8)	121 (34.3)	2 (0.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.63 (มากที่สุด)	1
พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	131 (37.1)	167 (47.3)	52 (14.7)	3 (0.9)	0 (0.0)	4.21 (มาก)	2
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	72 (20.4)	250 (70.8)	30 (8.5)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	3
รวม						4.26 (มาก)	

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

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอุเคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีในด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานที่ที่มีความสะอาดเรียบร้อย	102 (28.9)	190 (53.8)	61 (17.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	3
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	87 (24.6)	263 (74.5)	3 (0.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.24 (มาก)	2
มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามา รับบริการ	171 (48.4)	145 (41.1)	36 (10.2)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	1
มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด	50 (14.2)	126 (35.7)	172 (48.7)	5 (1.4)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	4
เป็นอยู่ซ่อม ในเครือประกันภัยบริษัทต่างๆ	76 (21.5)	101 (28.6)	140 (39.7)	36 (10.2)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	5
รวม						3.99 (มาก)	

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

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยมาก		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและ การรับบริการ	48 (13.6)	302 (85.6)	3 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	4
ความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี	202 (57.2)	149 (42.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)	1
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาซ่อม	136 (38.5)	203 (57.5)	13 (3.7)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	2
ความถูกต้องในการเคาะพ่นสี ตรงกับ ความต้องการ	126 (35.7)	221 (62.6)	6 (1.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	3
รวม						4.34 (มาก)	

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

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะพ่นสี (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.80 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.26 (มาก)	2
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.99 (มาก)	4
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.34 (มาก)	1

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

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.26) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลางในปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ
 รบรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ตารางที่ 19 – 58)

3.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ
 รบรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ
 (ตารางที่ 19 – 26)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
 เลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	ชาย ค่าเฉลี่ย	หญิง ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของเป็นที่รู้จักทั่วกัน	3.94 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ยี่ห้อที่ใช้	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสี แล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.81 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
มีบริการลากรุด ใช้อู่	3.38 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการรับประกันสี	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)

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

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.81)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.08 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.07 (มาก)
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการให้เครดิต/หรือใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.96 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกว่าคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนาลี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย ค่าเฉลี่ย	หญิง ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์	3.30 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนาลีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ และความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนาลีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	3.68 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.01 (มาก)	4.15 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ	3.07 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	4.13 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.64 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.16 (มาก)	3.99 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)

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

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)
มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.43 (มาก)	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)
มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)
เป็นอยู่ชอม ในเครือประกันภัยบริษัทต่างๆ	3.68 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	3.91 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังลี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการรับบริการ	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการเกาะพนังลี	4.55 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาค่าซ่อม	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)
ความถูกต้องในการเกาะพนังลี ตรงกับความต้องการ	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)

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

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังลีของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเกาะพนังลี (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังลี ของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเกาะพนังลี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	4	4.07 (ปานกลาง)	4
ปัจจัยด้านราคา	3.80 (มาก)	6	3.81 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.24 (มาก)	3	4.21 (มาก)	2
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.29 (มาก)	2	4.19 (มาก)	3
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	4.03 (มาก)	5	3.91 (มาก)	5
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.34 (มาก)	1	4.37 (มาก)	1
รวม	3.98 (มาก)		3.96 (มาก)	

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

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.37)

3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ
 รบรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้กิจการ
 (ตารางที่ 27 – 34)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
 เลือกใช้บริการผู้ประกอบการของผู้ประกอบการแบบสอบถาม จำแนกรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	ไม่เกิน 1,000,000บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของผู้ประกอบการเป็นที่รู้จักทั่ว กัน	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)
ยี่ห้อที่ใช้	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้ว เหมือนเดิมมีความเงางาม	4.77 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)	4.93 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
มีบริการลากรุด เข้าอยู่	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
มีการรับประกันสี	4.28 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
รวม	4.03 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)

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

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท
 พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
 4.03) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้ว
 เหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.77)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัย
 ด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยมี
 ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมี
 ความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.85)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะฟันสี เช่น เคาะฟันสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.93)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการกำหนดราคา ค่าบริการที่ชัดเจน	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือก ตามระดับคุณภาพ	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับ คู่แข่ง	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการให้เครดิตหรือใช้ บัตรเครดิตในการชำระ เงิน	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)
มีการให้ผ่อนชำระค่า ซ่อม	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพนสิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพนสิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพนสิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะพนสิ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการติดต่อ บริการผ่านสำนักงาน	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อ บริการผ่านทางโทรศัพท์	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อ บริการผ่านทางเว็บไซต์	3.34 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.29 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อ บริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	3.59 (มาก)	3.45 (มาก)	3.34 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความสะดวกในการ เดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะพนสิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 3.91) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ และความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการ เป็นประจำ	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพนักงานขายแนะนำการ บริการที่สถานประกอบการ	3.12 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และ โฆษณาประชาสัมพันธ์	3.29 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.54 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000 บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.02 (มาก)	4.29 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความรู้และ ความชำนาญเกี่ยวกับการ เคาะฟันสี	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานให้คำปรึกษา ทางโทรศัพท์ได้	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)	4.02 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)

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

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.72)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้าน บุคคลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000 บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ทันสมัย	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)
มีระบบรักษาความ ปลอดภัยกับรถที่เข้ามา รับบริการ	4.31 (มาก)	4.42 (มาก)	4.45 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
มีห้องรับรองและ ห้องน้ำที่สะอาด	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)
เป็นอยู่ซ่อม ในเครือ ประกันภัยบริษัทต่างๆ	3.73 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้กิจการต่อเดือน				ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	ไม่เกิน 1,000,000 บ.	1,000,001 – 10,000,000 บ.	10,000,001 – 20,000,000 บ.	20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความรวดเร็วในการติดต่อสอบถามและการรับบริการ	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.55 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาค่าซ่อม	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)
ความถูกต้องในการเคาะฟันสี ตรงกับความต้องการ	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.34 (มาก)

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

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท พิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท พิจารณาปัจจัย ด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท พิจารณา ปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการ ที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้าน กระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยมีปัจจัย ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ผู้ประกอบการบรรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอยู่เคาะฟันสีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วน ประสมการตลาด บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ไม่เกิน 1,000,000บ.		1,000,001 – 10,000,000 บ.		10,000,001 – 20,000,000 บ.		20,000,001 บ. ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับ ที่
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์	4.03 (มาก)	3	4.10 (มาก)	3	4.08 (มาก)	3	4.21 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.81 (มาก)	6	3.78 (มาก)	6	3.80 (มาก)	6	3.86 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย	3.91 (มาก)	5	3.90 (มาก)	5	3.84 (มาก)	5	3.83 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด	3.54 (มาก)	7	3.43 (ปานกลาง)	7	3.45 (ปานกลาง)	7	3.38 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.27 (มาก)	2	4.24 (มาก)	2	4.24 (มาก)	2	4.36 (มาก)	1
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	4.01 (มาก)	4	3.96 (มาก)	4	3.97 (มาก)	4	4.17 (มาก)	4
ปัจจัยด้าน กระบวนการ	4.35 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1	4.33 (มาก)	1	4.32 (มาก)	2
รวม	3.98 (มาก)		3.96 (มาก)		3.96 (มาก)		4.02 (มาก)	

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

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ของกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 1,000,001 – 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 10,000,001 – 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรายได้ 20,000,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) โดยมีปัจจัยด้านบุคคลมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

**3.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ
รถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจด
ทะเบียนรถบรรทุก (ตารางที่ 35 – 42)**

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของผู้เป็นที่รู้จักทั่วกัน	3.73 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ยี่ห้อที่ใช้	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะ พ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.68 (มากที่สุด)	4.82 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
มีบริการลากรุด เข้าอยู่	2.77 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการรับประกันสี	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)

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

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่
ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร
โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่น
สีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมี
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมี
ความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านราคา	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือกตามระดับ คุณภาพ	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	3.77 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการให้เครดิต/หรือใช้บัตรเครดิต ในการชำระเงิน	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม	3.05 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์	3.14 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.50 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.05 (มาก)	4.24 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	3.82 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ	3.00 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.52 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.52) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจัดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านบุคคล	แบบการจัดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.55 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)

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

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.45 (มาก)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)
มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่ เข้ามาให้บริการ	4.64 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
เป็นอยู่ซ่อม ในเครือประกันภัยบริษัท ต่างๆ	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจัดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยด้านกระบวนการ	แบบการจัดทะเบียนรถบรรทุก		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)	แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความรวดเร็วในการติดต่อ สอบถามและการรับบริการ	4.27 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาซ่อม	4.23 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)
ความถูกต้องในการเคาะฟันสี ตรง กับความต้องการ	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)

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

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จัดทะเบียนรถบรรทุกแบบไม่ประจำทาง พิจารณปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่จัดทะเบียนรถบรรทุกแบบส่วนบุคคล พิจารณปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอุ้งเขาพนาลีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ	แบบการจดทะเบียนรถบรรทุก			
	แบบไม่ประจำทาง (ป้ายเหลือง)		แบบส่วนบุคคล (ป้ายดำ)	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.88 (มาก)	4	4.07 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.72 (มาก)	6	3.81 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.74 (มาก)	5	3.90 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.52 (มาก)	7	3.49 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.25 (มาก)	2	4.26 (มาก)	2
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	4.15 (มาก)	3	3.98 (มาก)	4
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.35 (มาก)	1	4.34 (มาก)	1
รวม	3.93 (มาก)		3.98 (มาก)	

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

จากตารางที่ 42 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอุ้งเขาพนาลีในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรถบรรทุก แบบไม่ประจำทาง ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีรถบรรทุก แบบส่วนบุคคล ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

3.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ
รถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของ
รถบรรทุกปัจจุบัน (ตารางที่ 43 – 50)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)
	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของผู้ประกอบการที่รู้จักทั่วกัน	3.88 (มาก)	3.99 (มาก)	3.96 (มาก)	3.95 (มาก)
ยี่ห้อที่ใช้	3.82 (มาก)	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะ พ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.82 (มากที่สุด)	4.78 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
มีบริการลากรัด เข้าอยู่	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการรับประกันสี	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)

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

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 – 5 ปี
พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย
4.06) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้ว
เหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.82)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 – 10 ปี พิจารณาด้าน
ผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีปัจจัย
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความ
เงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.78)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.87)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านราคา	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	4.08 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการให้เครดิต/หรือใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.65 (มาก)
มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม	3.26 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน และมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี ค่าเฉลี่ย	6 - 10 ปี ค่าเฉลี่ย	11 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	4.12 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.32 (มาก)	4.25 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์	3.31 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	3.35 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม (ค่าเฉลี่ย 4.35)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ	3.04 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.29 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.48 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)

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

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.04)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ให้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านบุคคล	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี ค่าเฉลี่ย	6 - 10 ปี ค่าเฉลี่ย	11 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ย	
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี	4.73 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)

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

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี (ค่าเฉลี่ย 4.73)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี (ค่าเฉลี่ย 4.62)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะพ่นสี (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.06 (มาก)	4.12 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.21 (มาก)	4.26 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)
มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ	4.30 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)
มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.63 (มาก)
เป็นอยู่ซ่อม ในเครือประกันภัยบริษัทต่างๆ	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนังสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน			ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความรวดเร็วในการติดต่อ สอบถามและการรับบริการ	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.67 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาค่าซ่อม	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)
ความถูกต้องในการเคาะฟันสี ตรงกับความต้องการ	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.25 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	4.39 (มาก)	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)

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

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี พิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.67)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี พิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีอายุรถเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป พิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน					
	1 - 5 ปี		6 - 10 ปี		11 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.06 (มาก)	3	4.07 (มาก)	3	4.04 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.80 (มาก)	6	3.83 (มาก)	6	3.73 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.89 (มาก)	5	3.92 (มาก)	5	3.83 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.48 (ปานกลาง)	7	3.53 (มาก)	7	3.43 (ปานกลาง)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.31 (มาก)	2	4.26 (มาก)	2	4.18 (มาก)	2
ปัจจัยด้านลักษณะทาง กายภาพ	3.98 (มาก)	4	4.01 (มาก)	4	4.00 (มาก)	4
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.39 (มาก)	1	4.34 (มาก)	1	4.27 (มาก)	1
รวม	3.98 (มาก)		3.99 (มาก)		3.92 (มาก)	

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

จากตารางที่ 50 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีอายุรถบรรทุกเฉลี่ยปัจจุบัน 1 - 5 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีอายุรถบรรทุกเฉลี่ยปัจจุบัน 6 - 10 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีอายุครบทุกเฉลี่ยปัจจุบัน 11 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.27)

3.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการ รถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามการชำระค่า ซ่อม (ตารางที่ 51 – 58)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการผู้ประกอบการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ชื่อเสียงของอู่เป็นที่รู้จักทั่วกัน	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
ยี่ห้อสีที่ใช้	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
คุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะ พ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม	4.79 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
มีบริการลากรุด เข้าอู่	3.32 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
มีการรับประกันสี	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
รวม	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)

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

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถาน
ประกอบการ พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการ โดยรวมอยู่ในระดับ
มาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น
เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.79)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกัน พิจารณาปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือคุณภาพของงานเคาะพ่นสี เช่น เคาะพ่นสีแล้วเหมือนเดิมมีความเงางาม (ค่าเฉลี่ย 4.83)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านราคา	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)
มีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ	4.08 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ราคาค่าซ่อมใกล้เคียงกับคู่แข่ง	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.97 (มาก)
มีการให้เครดิต/หรือใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)
มีการให้ผ่อนชำระค่าซ่อม	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
รวม	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)

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

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีหลายราคาให้เลือกตามระดับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกัน พิจารณาปัจจัยด้านราคาต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีการกำหนดราคาค่าบริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านสำนักงาน	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์	4.23 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางเว็บไซต์	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านตัวแทน เช่น บริษัทประกันภัยต่างๆ	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการเดินทางที่จะนำรถเข้าซ่อม	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)
รวม	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)

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

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย พิจารณปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อบริการผ่านทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย ของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยใช้ป้ายหรือแจกแผ่นพับ ตามสถานประกอบการ	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
มีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)
มีพนักงานขายแนะนำการบริการที่สถานประกอบการ	3.11 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์สำหรับติดต่อ และโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.09 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
รวม	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)

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

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย พิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีส่วนลดสำหรับผู้ใช้บริการเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านบุคคล	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานพูดจาไพเราะ และมีบุคลิกภาพที่ดี	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
พนักงานมีความรู้และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี	4.63 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
พนักงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ได้	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.11 (มาก)	4.12 (มาก)	4.11 (มาก)
รวม	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.26 (มาก)

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

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.63)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย พิจารณปัจจัยด้านบุคคลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือพนักงานมีความรู้ และความชำนาญเกี่ยวกับการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)
มีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ	4.39 (มาก)	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)
มีห้องรับรองและห้องน้ำที่สะอาด	3.56 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
เป็นอยู่ซ่อม ในเครือประกันภัยบริษัทต่างๆ	3.48 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)
รวม	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.99 (มาก)

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

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย พิจารณปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือมีระบบรักษาความปลอดภัยกับรถที่เข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยด้านกระบวนการ	การชำระค่าซ่อม		ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)
	สถานประกอบการจ่าย	บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความรวดเร็วในการติดต่อ สอบถามและการรับบริการ	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
ความรวดเร็วในการเคาะฟันสี	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
ความถูกต้องในการให้ข้อมูล เช่น ระยะเวลาการซ่อม ราคาซ่อม	4.31 (มาก)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)
ความถูกต้องในการเคาะฟันสี ตรง กับความต้องการ	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.34 (มาก)
รวม	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)

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

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ พิจารณปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถาม จากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย พิจารณปัจจัยด้านกระบวนการต่อการเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก คือความรวดเร็วในการเคาะฟันสี (ค่าเฉลี่ย 4.59)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามการชำระค่าซ่อม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	การชำระค่าซ่อม			
	สถานประกอบการจ่าย		บริษัทประกันจ่าย	
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.05 (มาก)	3	4.07 (มาก)	3
ปัจจัยด้านราคา	3.77 (มาก)	6	3.84 (มาก)	6
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.90 (มาก)	5	3.88 (มาก)	5
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49 (ปานกลาง)	7	3.50 (มาก)	7
ปัจจัยด้านบุคคล	4.25 (มาก)	2	4.27 (มาก)	2
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.96 (มาก)	4	4.03 (มาก)	4
ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.33 (มาก)	1	4.36 (มาก)	1
รวม	3.96 (มาก)		3.99 (มาก)	

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

จากตารางที่ 58 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามการชำระค่าซ่อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยสถานประกอบการ ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกิจการที่มีการชำระค่าซ่อมโดยบริษัทประกันภัย ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) โดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับแรก (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการอู่เคาะฟันสี

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 9 ราย จากทั้งหมด 353 ราย ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการอู่เคาะฟันสี แบ่งเป็นหัวข้อต่างๆดังนี้

4.4.1 การให้บริการครบวงจร ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า อู่เคาะฟันสีควรมีให้บริการซ่อม ช่วงล่าง เครื่องยนต์ และเปลี่ยนชิ้นส่วนอะไหล่ต่างๆ ควบคู่กับการ เคาะฟันสี เพราะรถบรรทุกที่เข้ารับบริการเคาะฟันสีมักมีสาเหตุจากอุบัติเหตุเป็นส่วนใหญ่ และอุบัติเหตุแต่ละครั้งมีผลกระทบมากกว่าสี่และตัวถัง ดังนั้นอู่เคาะฟันสีที่มีการบริการที่ครบวงจร จะช่วยให้ผู้ประกอบการรถบรรทุก ตัดสินใจนำรถเข้าซ่อม ได้มากกว่าอู่ที่มีการบริการเคาะฟันสีเพียงอย่างเดียว

4.4.2 การเชื่อมตัวถังที่มีคุณภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ราย ให้ข้อเสนอแนะว่า อู่เคาะฟันสีควรมีเครื่องเชื่อมคาร์บอนไดออกไซด์ เพราะการใช้เครื่องเชื่อมคาร์บอนไดออกไซด์ จะไม่ก่อให้เกิดสนิมในรอยเชื่อม รอยเชื่อมไม่เปราะบาง อายุการใช้งานนาน ซึ่งแตกต่างจากการเชื่อมด้วยเครื่องเชื่อมไฟฟ้าทั่วไป ทำให้เกิดสนิมภายใน ไม่แข็งแรงทนทาน ไม่เหมาะกับการใช้ซ่อมรถบรรทุกที่ประกอบกิจการภายในเมืองสมุทรสาคร ที่เป็นเมืองติดกับทะเล ง่ายกับการเกิดการกัดสนิม