

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
ผู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งผลการศึกษาดังนี้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ของครอบครัว และระดับการศึกษาสูงสุด แสดงใน ตารางที่ 1-5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัด
เชียงใหม่ ประกอบด้วย อายุการใช้งานรถยนต์ ความถี่ในการตรวจเช็ครถยนต์ ค่าใช้จ่ายในการ
ตรวจเช็ครถยนต์ต่อครั้ง การมีผู้ซ่อมรถยนต์อิสระประจำ สาเหตุในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อม
รถยนต์อิสระ แหล่งที่เคยใช้บริการนอกเหนือจากผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ แหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของผู้ซ่อมรถยนต์
อิสระ และความพอใจหลังใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ แสดงในตาราง 6-14

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อม
รถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริม
การตลาด บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ กระบวนการ และตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับ
ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ แสดงในตาราง 15-22

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถ
ยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริม
การตลาด บุคลากร สิ่งนำเสนอทางกายภาพ และกระบวนการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม ได้แก่ อาชีพ และรายได้ แสดงในตาราง 23-36

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	177	59.00
หญิง	123	41.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 59.00 และเป็นหญิง ร้อยละ 41.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	76	25.30
31 – 40 ปี	109	36.40
41 – 50 ปี	55	18.30
51 – 60 ปี	50	16.70
61 ปี ขึ้นไป	10	3.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.40 รองลงมา อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 25.30 และอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 18.30

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	21	7.00
พนักงานบริษัทเอกชน	186	62.00
ประกอบกิจการส่วนตัว	57	19.00
เกษตรกร	36	12.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 62.00 รองลงมาประกอบกิจการส่วนตัว ร้อยละ 19.00 และเป็นเกษตรกร ร้อยละ 12.00

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายได้ของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	109	36.30
10,000 – 20,000 บาท	111	37.00
20,001 – 30,000 บาท	47	15.70
30,001 บาท ขึ้นไป	33	11.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.00 มีจำนวนมากที่สุด รองลงามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.30 และรายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 15.70

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	63	21.00
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	39	13.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	74	24.70
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	124	41.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่า ร้อยละ 41.30 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.70 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการใช้งานรถยนต์

อายุการใช้งานรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	15	5.00
1 ปี – ไม่เกิน 3 ปี	40	13.30
3 ปี – 5 ปี	49	16.30
มากกว่า 5 ปี	196	65.40
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรถยนต์ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 65.40 รองลงมามีอายุการใช้งาน 3 ปี – 5 ปี ร้อยละ 16.30 และอายุการใช้งาน 1 ปี – ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 13.30

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการตรวจเช็ครถยนต์ต่อปี

ความถี่ในการตรวจเช็ครถยนต์ต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1 – 2 ครั้ง	138	46.00
3 – 4 ครั้ง	111	37.00
5 ครั้ง ขึ้นไป	51	17.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการตรวจเช็ครถยนต์ 1-2 ครั้ง ต่อปี ร้อยละ 46.00 รองลงมา 3 – 4 ครั้ง ต่อปี ร้อยละ 37.00 และ 5 ครั้ง ขึ้นไป ต่อปี ร้อยละ 17.00

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็ครถยนต์ต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็ครถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 บาท	5	1.70
500 – 1,000 บาท	106	35.30
1,001 – 2,000 บาท	111	37.00
2,001 – 2,500 บาท	32	10.70
มากกว่า 2,500 บาท ขึ้นไป	46	15.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการตรวจเช็ครถยนต์ต่อครั้ง 1,001 - 2,000 บาท ร้อยละ 37.00 มีจำนวนมากที่สุด รองลงมามีค่าใช้จ่าย 500-1,000 บาท ร้อยละ 35.30 และค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,500 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 15.30

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีอยู่ของรถยนต์อิสระประจำ

การมีอยู่ของรถยนต์อิสระประจำ	จำนวน	ร้อยละ
มี	173	57.70
ไม่มี	127	42.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอยู่ของรถยนต์อิสระประจำ ร้อยละ 57.70 และไม่มีอยู่ของรถยนต์อิสระประจำ ร้อยละ 42.30

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการอยู่ของรถยนต์อิสระ

สาเหตุในการเลือกใช้บริการอยู่ของรถยนต์อิสระ	จำนวน	ร้อยละ
คุ้นเคยรู้จักกับเจ้าของหรือช่าง	170	56.70
ค่าแรงถูกกว่าศูนย์บริการ	63	21.00
ค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ	23	7.70
ได้รับความสะดวกในการเดินทางมากกว่าไปศูนย์บริการ	34	11.30
อื่นๆ	10	3.30
รวม	300	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีอะไหล่ทำให้ต้องตัดแปลงจากอยู่ของรถยนต์อิสระและตกแต่งเพิ่มเติมจากมาตรฐานโรงงาน

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการอยู่ของรถยนต์อิสระ เพราะคุ้นเคยรู้จักกับเจ้าของหรือช่าง ร้อยละ 56.70 รองลงมาเพราะค่าแรงถูกกว่าศูนย์บริการ ร้อยละ 21.00 และได้รับความสะดวกในการเดินทางมากกว่าไปศูนย์บริการ ร้อยละ 11.30

All rights reserved

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากคู่มือรถยนต์อิสระ

แหล่งที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ศูนย์ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	115	38.30
คู่มือเฉพาะอย่าง เช่น ร้านไดนาโม ร้านยาง	197	65.70
คาร์แคร์ เซนสโตร์ เช่น ร้านเม็ค ร้านบี-ควิก	65	21.70
อื่น ๆ	16	5.30

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (ผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน)

อื่นๆ ได้แก่ จ้างช่างหรือให้คนรู้จัก มาซ่อมนอกสถานที่

จากตารางที่ 11 พบว่า นอกเหนือจากคู่มือรถยนต์อิสระ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการคู่มือเฉพาะอย่าง ร้อยละ 65.70 รองลงมาเคยใช้บริการศูนย์ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ร้อยละ 38.30 และ คาร์แคร์หรือ เซนสโตร์ ร้อยละ 21.70

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการคู่มือรถยนต์อิสระ

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตัวท่านเอง	118	39.40
บุคคลในครอบครัว	123	41.00
เพื่อน	49	16.30
อื่น ๆ	10	3.30
รวม	300	100.00

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าและผู้อำนวยการแนะนำ

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคู่มือรถยนต์อิสระของผู้ตอบแบบสอบถามคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 39.40 และเพื่อนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร้อยละ 16.30

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของอุ้งษ์ซ่อมรถยนต์อิสระ

แหล่งที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
แผ่นพับ หรือ โบปลิว	10	3.30
นิตยสารรถยนต์	11	3.70
ป้ายโฆษณา	31	10.30
หนังสือพิมพ์รถยนต์	5	1.70
วิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น	22	7.30
บุคคล (เช่นคำแนะนำ/เพื่อน/คนรู้จัก/...)	221	73.70
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุ้งษ์ซ่อมรถยนต์อิสระจากบุคคล เช่นคำแนะนำ/เพื่อน/คนรู้จัก ร้อยละ 73.70 รองลงมาทราบจากป้ายโฆษณา ร้อยละ 10.30 และจากวิทยุกระจายเสียงท้องถิ่น ร้อยละ 7.30

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพอใจหลังใช้บริการอุ้งษ์ซ่อมรถยนต์อิสระ

ความพอใจหลังใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมาก	5	1.70
พอใจ	285	95.00
ไม่พอใจ	10	3.30
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจหลังใช้บริการอุ้งษ์ซ่อมรถยนต์อิสระ ร้อยละ 95.00 รองลงมาไม่พอใจ ร้อยละ 3.30 และพอใจมาก ร้อยละ 1.70

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ
ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผล
ต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ชื่อเสียงของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	69 (23.0)	140 (46.6)	80 (26.7)	11 (3.7)	0 (0.0)	3.89	มาก
2. การให้บริการอย่างครบวงจร	76 (25.3)	132 (44.0)	86 (28.7)	6 (2.0)	0 (0.0)	3.93	มาก
3. การใช้อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน	93 (31.0)	110 (36.7)	91 (30.3)	6 (2.0)	0 (0.0)	3.97	มาก
4. การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตาม จุดที่มีปัญหา	110 (36.7)	146 (48.7)	34 (11.3)	10 (3.3)	0 (0.0)	4.19	มาก
5. การรับประกันงานที่ซ่อมบำรุง	99 (33.0)	113 (37.7)	78 (26.0)	10 (3.3)	0 (0.0)	4.00	มาก
6. การให้บริการนอกสถานที่	33 (11.0)	81 (27.0)	121 (40.3)	55 (18.3)	10 (3.4)	3.24	ปาน กลาง
7. การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	56 (18.7)	74 (24.7)	55 (18.3)	78 (26.0)	37 (12.3)	3.11	ปาน กลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม					3.76	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับ
มากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์เกือบทุกด้านในระดับ
มาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ การให้บริการอย่างครบวงจร การใช้
อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา และการรับประกัน
งานที่ซ่อมบำรุง

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุง นั้น ๆ	88 (29.4)	126 (42.0)	70 (23.3)	16 (5.3)	0 (0.0)	3.95	มาก
2. มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า	72 (24.0)	142 (47.3)	70 (23.3)	16 (5.4)	0 (0.0)	3.90	มาก
3. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่น ๆ *	77 (25.7)	127 (42.3)	91 (30.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	3.92	มาก
4. มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน	92 (30.7)	90 (30.0)	82 (27.3)	26 (8.7)	10 (3.3)	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89	มาก

หมายเหตุ : * ผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ หมายถึง คาร์แคร์, เซนส โคร์ เช่น ร้านแม็ค, ร้านบี-คิว

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ และมีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. จำนวนสาขาของผู้ซ่อมรถยนต์	16 (5.3)	154 (51.4)	103 (34.3)	22 (7.3)	5 (1.7)	3.51	มาก
2. ผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มี การจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบ	33 (11.0)	107 (35.7)	134 (44.6)	26 (8.7)	0 (0.0)	3.49	ปาน กลาง
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	38 (12.7)	59 (19.7)	149 (49.6)	37 (12.3)	17 (5.7)	3.21	ปาน กลาง
4. อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ ทำงาน	54 (18.0)	138 (46.0)	86 (28.7)	17 (5.7)	5 (1.6)	3.73	มาก
5. พื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มาก เพียงพอ	44 (14.7)	137 (45.6)	75 (25.0)	33 (11.0)	11 (3.7)	3.57	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านจำนวนสาขาของผู้ซ่อมรถยนต์ อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน และพื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การให้ส่วนลดราคา	59 (19.7)	100 (33.3)	99 (33.0)	27 (9.0)	15 (5.0)	3.54	มาก
2. การแจกของสมนาคุณ	26 (8.7)	67 (22.3)	99 (33.0)	66 (22.0)	42 (14.0)	2.90	ปาน กลาง
3. การทำบัตรสมาชิก/หรือทำบัตร ร่วมกับร้านค้าอื่น	25 (8.3)	49 (16.3)	123 (41.0)	39 (13.0)	64 (21.4)	2.77	ปาน กลาง
4. บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้าน รถยนต์ฟรี	52 (17.3)	71 (23.7)	129 (43.0)	28 (9.3)	20 (6.7)	3.36	ปาน กลาง
5. รับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	21 (7.0)	81 (27.0)	113 (37.7)	69 (23.0)	16 (5.3)	3.08	ปาน กลาง
6. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ (เนื่องจากมีความสนิทสนมกับ เจ้าของกิจการ)	32 (10.7)	65 (21.7)	95 (31.6)	77 (25.7)	31 (10.3)	2.97	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.10	ปาน กลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.10 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้ส่วนลดราคา

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ	117 (39.0)	138 (46.0)	33 (11.0)	12 (4.0)	0 (0.0)	4.20	มาก
2. ทัศนคติไมตรีของพนักงานและช่างซ่อมรถยนต์อิสระ	80 (26.7)	121 (40.3)	99 (33.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94	มาก
3. ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับเจ้าของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	53 (17.7)	144 (48.0)	86 (28.6)	17 (5.7)	0 (0.0)	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ ทัศนคติไมตรีของพนักงานและช่างซ่อมรถยนต์อิสระ และความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามกับเจ้าของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการรถเช่าพร้อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้หาง่าย	20 (6.7)	172 (57.3)	97 (32.3)	6 (2.0)	5 (1.7)	3.66	มาก
2. บริเวณสถานที่โดยรอบสะอาดและตกแต่งสวยงาม	30 (10.0)	88 (29.3)	149 (49.7)	22 (7.3)	11 (3.7)	3.35	ปานกลาง
3. ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก	56 (18.7)	84 (28.0)	127 (42.3)	18 (6.0)	15 (5.0)	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.50	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50 โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้หาง่าย และห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อิสระ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	95 (31.7)	130 (43.3)	60 (20.0)	10 (3.3)	5 (1.7)	4.00	มาก
2. กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่เหมาะสม	76 (25.3)	110 (36.7)	109 (36.3)	0 (0.0)	5 (1.7)	3.86	มาก
3. ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา	103 (34.3)	92 (30.7)	90 (30.0)	15 (5.0)	0 (0.0)	3.95	มาก
4. มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย	106 (35.3)	121 (40.3)	67 (22.4)	6 (2.0)	0 (0.0)	4.09	มาก
5. มีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ	123 (41.0)	84 (28.0)	88 (29.3)	5 (1.7)	0 (0.0)	4.09	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยย่อยด้านมีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่เหมาะสม ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย และมีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ

ตารางที่ 22 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
 อยู่หอมนรยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.76	มาก
2. ปัจจัยด้านราคา	3.89	มาก
3. ปัจจัยด้านสถานที่	3.50	มาก
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.10	ปานกลาง
5. ปัจจัยด้านบุคลากร	3.97	มาก
6. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	3.50	มาก
7. ปัจจัยด้านกระบวนการ	4.00	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการทุกด้าน มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
 อยู่หอมนรยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
 มีผลในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์
อิสระในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม อาชีพ และรายได้

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบ
แบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ							
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบ กิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ชื่อเสียงของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	4.43	มาก	3.80	มาก	4.12	มาก	3.67	มาก
2. การให้บริการอย่างครบวงจร	4.29	มาก	3.95	มาก	3.98	มาก	3.50	มาก
3. การใช้อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน	4.43	มาก	3.99	มาก	3.86	มาก	3.72	มาก
4. การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา	4.57	มากที่สุด	4.12	มาก	4.30	มาก	4.11	มาก
5. การรับประกันงานที่ซ่อมบำรุง	4.29	มาก	3.98	มาก	3.30	ปานกลาง	4.11	มาก
6. การให้บริการนอกสถานที่	3.71	มาก	3.23	ปานกลาง	3.56	มาก	2.53	ปานกลาง
7. การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.29	มาก	3.08	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	2.39	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	มาก	3.74	มาก	3.77	มาก	3.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเกษตรกรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือ การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา และอาชีพอื่นๆ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว และเกษตรกรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน นอกจากนี้เกษตรกรยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการรับประกันงานซ่อมบำรุงในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วย

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม
ในการเลือกใช้บริการรถโดยสารต่ออิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ							
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบ กิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อม บำรุงนั้น ๆ	4.14	มาก	4.02	มาก	3.79	มาก	3.75	มาก
2. มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า	3.57	มาก	3.88	มาก	3.89	มาก	4.22	มาก
3. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อม รถยนต์ประเภทอื่น ๆ *	4.43	มาก	3.94	มาก	3.98	มาก	3.44	ปาน กลาง
4. มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงาน ซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน	4.14	มาก	3.77	มาก	3.88	มาก	3.31	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก	3.90	มาก	3.89	มาก	3.68	มาก

หมายเหตุ: *ผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ หมายถึงคาร์แคร์, เซนส์โตร์ เช่น ร้านแม็ค, ร้านบี-ควิก

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ประกอบการกิจการส่วนตัว คือ ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน คือ ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับเกษตรกร คือ ปัจจัยย่อยด้านการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสถานที่	อาชีพ							
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัทเอกชน		ประกอบกิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. จำนวนสาขาของอู่ซ่อมรถยนต์	3.43	ปานกลาง	3.53	มาก	3.49	ปานกลาง	3.50	มาก
2. อู่ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบ	4.57	มากที่สุด	3.35	ปานกลาง	3.54	มาก	3.47	ปานกลาง
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.57	มากที่สุด	3.04	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง
4. อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน	4.43	มากที่สุด	3.78	มาก	3.53	มาก	3.39	ปานกลาง
5. พื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ	4.43	มาก	3.52	มาก	3.51	มาก	3.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29	มากที่สุด	3.44	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบกิจการส่วนตัว และเกษตรกร ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือ อู่ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบ และความสะอาดของห้องน้ำ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน คือ อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ประกอบกิจการส่วนตัว คือ อู่ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบ และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับเกษตรกร คือ จำนวนสาขาของอู่ซ่อมรถยนต์

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ							
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบ กิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การให้ส่วนลดราคา	3.29	ปานกลาง	3.75	มาก	3.42	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง
2. การแจกของสมนาคุณ	3.29	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.00	น้อย
3. การทำบัตรสมาชิก/หรือทำบัตรร่วมกับร้านค้าอื่น	2.71	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.39	น้อย	1.97	น้อย
4. บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี	2.71	ปานกลาง	3.50	มาก	3.32	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
5. รับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	2.81	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.22	น้อย
6. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ (เนื่องจากมีความสนิทสนมกับเจ้าของกิจการ)	2.86	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.56	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.95	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.40	น้อย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และประกอบกิจการส่วนตัว ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ในขณะที่เกษตรกรให้ความสำคัญในระดับน้อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือ การให้ส่วนลดราคาและการแจกของสมนาคุณ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน คือ การให้ส่วนลดราคา ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ประกอบกิจการส่วนตัว คือ การให้ส่วนลดราคา และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับเกษตรกร คือ บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ							
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงาน บริษัทเอกชน		ประกอบ กิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ	4.43	มาก	4.19	มาก	4.30	มาก	4.00	มาก
2. อธิษาศัยไมตรีของพนักงาน และช่างซ่อมยนต์อิสระ	4.15	มาก	3.95	มาก	3.76	มาก	4.06	มาก
3. ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับเจ้าของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	3.86	มาก	3.86	มาก	3.67	มาก	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15	มาก	4.00	มาก	3.91	มาก	3.85	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมากโดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และผู้ประกอบการส่วนตัว คือ ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับเกษตรกร คือ อธิษาศัยไมตรีของพนักงาน และช่างซ่อมรถยนต์อิสระ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อาชีพ							
	รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัทเอกชน		ประกอบกิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้หาง่าย	3.58	มาก	3.72	มาก	3.51	มาก	3.62	มาก
2. บริเวณสถานที่โดยรอบสะอาดและตกแต่งสวยงาม	3.72	มาก	3.43	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง
3. ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก	4.15	มาก	3.49	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	มาก	3.55	มาก	3.32	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก ในขณะที่ผู้ที่ประกอบกิจการส่วนตัวและเกษตรกรให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดย ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สำหรับผู้มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือ ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน ผู้ประกอบกิจการส่วนตัว และเกษตรกร คือ มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้หาง่าย

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการรถซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	อาชีพ							
	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พนักงานบริษัทเอกชน		ประกอบกิจการส่วนตัว		เกษตรกร	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.43	มาก	4.06	มาก	3.92	มาก	3.59	มาก
2. กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่เหมาะสม	4.43	มาก	3.43	ปานกลาง	3.67	มาก	3.45	ปานกลาง
3. ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา	4.29	มาก	4.00	มาก	3.92	มาก	3.53	มาก
4. มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย	4.72	มากที่สุด	3.98	มาก	4.51	มากที่สุด	3.67	มาก
5. มีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ	4.43	มาก	4.06	มาก	4.27	มาก	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	มาก	3.91	มาก	4.06	มาก	3.59	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและผู้ประกอบกิจการส่วนตัว คือ กระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานบริษัทเอกชน คือ มีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว และมีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับเกษตรกร คือ มีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ชื่อเสียงของซ่อมรถยนต์อิสระ	3.81	มาก	3.80	มาก	4.22	มาก	4.03	มาก
2. การให้บริการอย่างครบวงจร	3.97	มาก	3.88	มาก	3.90	มาก	4.03	มาก
3. การใช้อะไหล่ของแท้ตามมาตรฐาน	3.99	มาก	3.78	มาก	4.22	มาก	4.18	มาก
4. การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา	4.11	มาก	4.04	มาก	4.45	มาก	4.59	มากที่สุด
5. การรับประกันงานที่ซ่อมบำรุง	3.99	มาก	3.80	มาก	4.32	มาก	4.38	มาก
6. การให้บริการนอกสถานที่	3.19	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.94	มาก
7. การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.18	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	มาก	3.63	มาก	3.91	มาก	4.08	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 30,000 บาท ลงมา คือ การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไป คือ การซ่อมบำรุงได้ถูกต้องตรงตามจุดที่มีปัญหา

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้น ๆ	4.11	มาก	3.88	มาก	3.79	มาก	3.94	มาก
2. มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า	4.07	มาก	3.65	มาก	3.89	มาก	4.21	มาก
3. ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่น ๆ *	3.95	มาก	3.85	มาก	3.68	มาก	4.38	มาก
4. มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน	3.86	มาก	3.59	มาก	3.45	ปานกลาง	4.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00	มาก	3.74	มาก	3.70	มาก	4.24	มาก

หมายเหตุ: *ผู้ซ่อมรถยนต์ประเภทอื่นๆ หมายถึงคาร์แคร์, เซนส โตร์ เช่น ร้านเม็ค, ร้านบี- คิว

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,000 บาท ลงมา คือ ราคาไม่แพงเมื่อเทียบกับงานซ่อมบำรุงนั้นๆ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คือ มีการประเมินราคาให้ทราบล่วงหน้า และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป คือ มีป้ายบอกราคาค่าแรงสำหรับงานซ่อมบำรุงพื้นฐานให้ทราบชัดเจน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสถานที่	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. จำนวนของสาขาของอู่ซ่อมรถยนต์	3.50	มาก	3.44	ปานกลาง	3.74	มาก	3.50	มาก
2. อู่ซ่อมรถยนต์อิสระ สะอาด มีการจัดวางอุปกรณ์เป็นระบบระเบียบ	3.44	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.66	มาก	3.50	มาก
3. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.09	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.77	มาก	3.47	ปานกลาง
4. อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน	3.68	มาก	3.64	มาก	3.89	มาก	3.94	มาก
5. พื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอ	3.49	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.68	มาก	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.75	มาก	3.67	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ลงมาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ คือ อยู่ใกล้บ้าน/สถานศึกษา/สถานที่ทำงาน นอกจากนี้ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 ขึ้นไปยังให้ความสำคัญต่อปัญญาย่อยด้านพื้นที่จอดรถ-รับรถยนต์มากเพียงพอในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดด้วย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการตู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การให้ส่วนลดราคา	3.36	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.74	มาก	4.09	มาก
2. การแจกของสมนาคุณ	2.92	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
3. การทำบัตรสมาชิก/หรือทำบัตรร่วมกับร้านค้าอื่น	2.95	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.57	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
4. บริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านรถยนต์ฟรี	3.27	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.88	มาก
5. รับชำระค่าบริการด้วยบัตรเครดิต	3.14	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
6. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ (เนื่องจากมีความสนิทสนมกับเจ้าของกิจการ)	2.69	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,000 บาท ลงมา คือ การให้ส่วนลดราคา และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป คือ การให้ส่วนลดราคา

All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ	4.21	มาก	3.90	มาก	4.64	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด
2. อรรถาศัยไมตรีของพนักงาน ช่างซ่อมรถยนต์อิสระ	4.06	มาก	3.77	มาก	4.11	มาก	3.88	มาก
3. ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างท่านกับเจ้าของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	3.94	มาก	3.66	มาก	3.79	มาก	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	มาก	3.78	มาก	4.18	มาก	4.01	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,000 บาท ลงมา คือ ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป คือ ช่างซ่อมบำรุงมีความรู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการรถเช่ามรยยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนทำให้หาง่าย	3.60	มาก	3.60	มาก	3.77	มาก	3.62	มาก
2. บริเวณสถานที่โดยรอบสะอาดและตกแต่งสวยงาม	3.43	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.66	มาก	3.62	มาก
3. ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก	3.39	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	4.50	มากที่สุด	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.47	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.98	มาก	3.62	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,000 บาท ลงมา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,000 บาท ลงมา คือ มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจน ทำให้หาง่าย ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คือ ห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป คือ มีป้ายบอกทิศทางและป้ายหน้าร้านที่ชัดเจนทำให้หาง่าย บริเวณสถานที่โดยรอบสะอาดและตกแต่งสวยงาม และห้องรับรองลูกค้ากว้างขวาง สะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการ	รายได้							
	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000-20,000 บาท		20,001-30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีกระบวนการรับรถยนต์ที่มาใช้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.95	มาก	3.96	มาก	3.89	มาก	4.41	มาก
2. กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่เหมาะสม	4.00	มาก	3.70	มาก	3.91	มาก	3.85	มาก
3. ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา	3.93	มาก	4.05	มาก	3.68	มาก	3.71	มาก
4. มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย	3.91	มาก	3.87	มาก	4.64	มากที่สุด	4.65	มากที่สุด
5. มีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ	3.90	มาก	4.05	มาก	4.21	มาก	4.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	มาก	3.93	มาก	4.07	มาก	4.24	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้ที่มีรายได้ 10,000 บาท ลงมา คือ กำหนดระยะเวลาการซ่อมหรือบำรุงรักษาที่เหมาะสม ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ 10,000-20,000 บาท คือ ส่งมอบรถยนต์ตรงเวลา และมีความสะอาดและระมัดระวังในการดูแลรักษารถ ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดสำหรับผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 20,001 บาท ขึ้นไป คือ มีกระบวนการซ่อมรถยนต์ด้วยเครื่องมือทันสมัย