

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 315 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นลูกค้าที่เข้ารับบริการในสถานตรวจสภาพรถเอกชนในเขตอำเภอเมืองราชบุรี ทั้ง 7 แห่ง ผู้ศึกษาใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้าที่เข้ามาต่ออายุทะเบียนและชำระภาษีรถยนต์ส่วนบุคคลที่ขนส่งจังหวัดราชบุรีประจำปีงบประมาณ 2551 และต้องเป็นรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอายุการจดทะเบียนครบ 7 ปีขึ้นไป และจะเก็บข้อมูลจากตัวอย่างด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามผู้ให้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนจำนวน 7 แห่ง ในเขตอำเภอเมืองราชบุรี ประกอบด้วย สถานตรวจสภาพรถเจริญสุขจำนวน 45 ตัวอย่าง สถานตรวจสภาพรถสุริยะจำนวน 45 ตัวอย่าง ราชบุรีเจริญยนต์จำนวน 45 ตัวอย่าง สถานตรวจสภาพรถจักรชัยจำนวน 45 ตัวอย่าง มนตรีตรวจสภาพรถจำนวน 45 ตัวอย่าง หจก.ประทีปมอเตอร์เซลล์ (1988) จำนวน 45 ตัวอย่าง และแอดวานซ์ราชบุรีจำนวน 45 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 315 ตัวอย่าง ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามสถานตรวจสภาพรถแต่ละแห่งจะเลือกจากผู้ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามวัตถุประสงค์การศึกษาที่ตั้งไว้ โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตาราง 1 ถึง ตาราง 9)
2. ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี (ตาราง 10 ถึง ตาราง 17)
3. ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทรถยนต์ และประเทศผลิตรถยนต์ (ตาราง 18 ถึง ตาราง 49)
4. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี (ตาราง 50 ถึง ตาราง 57)

### ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	232	73.7
หญิง	83	26.3
รวม	315	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.70 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 26.30

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	15	4.8
21 – 30 ปี	95	30.2
31 – 40 ปี	111	35.2
41 – 50 ปี	64	20.3
51 ปีขึ้นไป	30	9.5
รวม	315	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.5 และ มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	24	7.6
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	31.7
พนักงานบริษัทเอกชน	54	17.1
ประกอบกิจการส่วนตัว	102	32.4
เกษตรกร	35	11.1
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบกิจการส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.4 รองลงมา รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.7 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.1 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 11.1 และนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าประถมศึกษา	17	5.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	33	10.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	94	29.8
อนุปริญญาตรี/ปวส.	56	17.8
ปริญญาตรี	110	34.9
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.6
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.9 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.8 อนุปริญญาตรี / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.8 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.5 น้อยกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 5.4 และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	95	30.2
10,000 – 20,000 บาท	129	41.0
20,001 – 30,000 บาท	48	15.2
30,001 – 40,000 บาท	23	7.3
40,001 – 50,000 บาท	14	4.4
มากกว่า 50,000 บาท	6	1.9
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.2 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.2 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.3 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.4 และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

อายุการใช้งานรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
7-10 ปี	136	43.2
11-14 ปี	76	24.1
15-18ปี	58	18.4
19 ปีขึ้นไป	45	14.3
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 6 พบว่า รดยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุการใช้งานระหว่าง 7 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมา คือ รดยนต์ที่มีอายุการใช้งานระหว่าง 11 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.1 อายุการใช้งานระหว่าง 15-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.4 และรดยนต์ที่มีอายุการใช้งาน 19 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.3

**ตาราง 7** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรดยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ

ประเภทรดยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ	จำนวน	ร้อยละ
รดยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง)	160	50.8
รดยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)	35	11.1
รดยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก	120	38.1
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นำรดยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง (รถเก๋ง) เข้ารับการตรวจสภาพ คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา คือ รดยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก คิดเป็นร้อยละ 38.1 และ รดยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) คิดเป็นร้อยละ 11.1

**ตาราง 8** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกรรมสิทธิ์ในการถือครองรดยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

กรรมสิทธิ์ในการถือครองรดยนต์	จำนวน	ร้อยละ
เป็นของตนเอง	274	87.0
ไม่ใช่ของตนเอง	41	13.0
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิ่กรรมสิทธิ์ในการถือครองรดยนต์ที่เป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาไม่ใช่ของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ประเทศผลิตรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์ญี่ปุ่น	288	91.4
รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา	27	8.6
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมาคือ รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา คิดเป็นร้อยละ 8.6

**ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี**

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

**ตาราง 10** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับที่	การแปลผล
ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	4.25	0.62	1	มาก
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.25	0.61	2	มาก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17	0.71	3	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.09	0.81	4	มาก
ปัจจัยด้านราคา	4.08	0.77	5	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.05	0.79	6	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.05	0.76	7	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

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ ระดับ ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ระดับ ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ระดับ ความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ปัจจัยด้านราคา ระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ



**ตาราง 11** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	แปลผล ลำดับที่	
มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ผ่ากราะยางซี่, รั้วทำประกันภัย, พรบ. เป็นต้น	136 43.20	131 41.60	44 14.00	0 0.00	4 1.30	315 100.0	4.25 มาก 2	0.78
สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	75 23.80	166 52.70	73 23.20	1 0.30	0 0.00	315 100.0	4.00 มาก 5	0.69
มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัย และได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก	74 23.50	194 61.60	41 13.00	3 1.00	3 1.00	315 100.0	4.06 มาก 4	0.69
อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ทันที	120 38.10	154 48.90	39 12.40	2 0.60	0 0.00	315 100.0	4.24 มาก 3	0.68
มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้น ตามที่กรมการขนส่งบังคับ, นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง	129 41.00	155 49.20	26 8.30	5 1.60	0 0.00	315 100.0	4.30 มาก 1	0.68
<b>รวม</b>							<b>4.17</b> มาก	<b>0.7</b>

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

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ



ตาราง 12 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	105 33.30	128 40.60	79 25.10	2 0.60	1 0.30	315 100.0	4.06 มาก 3	0.79
มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี, พรบ.	98 31.10	159 50.50	56 17.80	0 0.00	2 0.60	315 100.0	4.11 มาก 2	0.73
มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้	82 26.00	171 54.3	48 15.20	9 2.90	5 1.60	315 100.0	4.00 มาก 4	0.82
แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	111 35.20	147 46.70	53 16.80	4 1.30	0 0.00	315 100.0	4.16 มาก 1	0.74
รวม							4.08 มาก	0.77

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

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

**ตาราง 13** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถาน ตรวจสอบสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	แปลผลลำดับที่	
ที่ตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	98 31.10	159 50.50	39 12.40	17 5.40	2 0.60	315 100.0	4.06 มาก 3	0.84
ที่ตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง	53 16.80	168 53.30	82 26.00	8 2.50	4 1.30	315 100.0	3.82 มาก 5	0.78
ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสอบสภาพ	107 34.00	136 43.20	57 18.10	11 3.50	4 1.30	315 100.0	4.05 มาก 4	0.88
มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสอบสภาพ	100 31.70	167 53.00	41 13.00	6 1.90	1 0.30	315 100.0	4.14 มาก 2	0.73
เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	108 34.30	164 52.10	39 12.40	4 1.30	0 0.00	315 100.0	4.19 มาก 1	0.69
รวม							4.05 มาก	0.79

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

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับความสำคัญมาก ( ค่าเฉลี่ย 4.05 ) และให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ที่ตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสอบสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05) และที่ตั้งสถานตรวจสอบสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

**ตาราง 14** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทาง สื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว	75 23.80	177 56.20	41 13.00	18 5.70	4 1.30	315 100.0	3.96 มาก 4	0.84
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลด ราคา แจกของกำนัล ฯลฯ	92 29.20	178 56.50	33 10.50	8 2.50	4 1.30	315 100.0	4.10 มาก 2	0.77
มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ	88 27.90	144 45.70	66 21.00	17 5.40	0 0.00	315 100.0	3.96 มาก 5	0.84
มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้ว ฝากต่อทะเบียน	77 24.40	193 61.30	43 13.70	0 0.00	2 0.60	315 100.0	4.09 มาก 3	0.65
มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึง วันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ.	101 32.10	172 54.60	36 11.40	6 1.90	0 0.00	315 100.0	4.17 มาก 1	0.69
<b>รวม</b>							<b>4.05 มาก</b>	<b>0.76</b>

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

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม  
การตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และให้ความสำคัญต่อย่อยด้าน  
การส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีโทรศัพท์  
แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการส่งเสริม  
การขาย (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการโฆษณา/  
ประชาสัมพันธ์ ทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96)

**ตาราง 15** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความ ชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการ ตรวจสภาพรถ	127 40.30	165 52.40	23 7.30	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.33 มาก 2	0.60
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความ ชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถ ให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้	101 32.10	170 54.00	44 14.00	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.18 มาก 4	0.65
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้ คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไข ภายหลังการตรวจสภาพรถ	85 27.00	183 58.10	45 14.30	2 0.60	0 0.00	315 100.0	4.11 มาก 5	0.65
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็น กันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่าง อบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	111 35.20	184 58.40	20 6.30	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.29 มาก 3	0.57
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถ ในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจ รถอย่างระมัดระวัง	127 40.30	170 54.00	18 5.70	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.35 มาก 1	0.58
<b>รวม</b>							<b>4.25 มาก</b>	<b>0.62</b>

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

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านพนักงานผู้ให้บริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.11)

**ตาราง 16** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ	116 36.80	164 52.10	35 11.10	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.26 มาก 3	0.64
มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวก สบาย กว้างขวางและ สะอาด	95 30.20	157 49.80	61 19.40	2 0.60	0 0.00	315 100.0	4.10 มาก 5	0.71
มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย	82 26.00	212 67.30	21 6.70	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.19 มาก 4	0.53
มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานจริง	113 35.90	192 61.00	10 3.20	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.33 มาก 2	0.53
มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์	140 44.40	154 48.90	21 6.70	0 0.00	0 0.00	315 100.0	4.38 มาก 1	0.60
<b>รวม</b>							<b>4.25 มาก</b>	<b>0.61</b>

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

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวก สบาย กว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ตาราง 17 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สถานตรวจสภาพรถเอกชน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไป ตรวจสภาพ	80 25.40	153 48.60	68 21.60	13 4.10	1 0.30	315 100.0	3.95 มาก 5	0.81
ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจน เสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว	101 32.10	150 47.6	50 15.90	14 4.40	0 0.00	315 100.00	4.07 มาก 3	0.80
มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้า มารับบริการ	123 39.00	134 42.50	50 15.90	8 2.50	0 0.00	315 100.00	4.18 มาก 1	0.78
มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับ บริการ	134 42.50	116 36.80	51 16.20	13 4.10	1 0.30	315 100.00	4.17 มาก 2	0.86
มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถ หลังเข้ารับการตรวจสภาพ	99 31.40	149 47.30	58 18.40	9 2.90	0 0.00	315 100.00	4.07 มาก 4	0.78
<b>รวม</b>							<b>4.09</b> มาก	<b>0.81</b>

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

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ



ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทรถยนต์ และประเทศผลิตรถยนต์

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตาราง 18 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17 (มาก)	4.17(มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.08(มาก)	4.16(มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.06(มาก)	4.04(มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.07(มาก)	4.00(มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	4.22(มาก)	4.35(มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.23(มาก)	4.32(มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.10(มาก)	4.07(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 18 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ มีผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม เพศชาย เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

เพศหญิง เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด



**ตาราง 19** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ฝากชำระภาษี, รับทำประกันภัย, พรบ. เป็นต้น	4.27 (มาก)	4.22 (มาก)
สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)
มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก	4.01 (มาก)	4.18 (มาก)
อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที	4.28 (มาก)	4.16 (มาก)
มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้นตามที่กรมการขนส่งบังคับ, นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง	4.32 (มาก)	4.23 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>

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 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา คือ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ด้านมาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

**ตาราง 20** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	3.95 (มาก)	4.37 (มาก)
มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ.	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)
มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)
แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.08</b> (มาก)	<b>4.16</b> (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 พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.08) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง

(ค่าเฉลี่ย4.12) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้ บริการ (ค่าเฉลี่ย4.37) รองลงมาคือ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย4.27)

ตาราง 21 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง	3.85 (มาก)	3.73 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.16 (มาก)	4.29 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.04 (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

จากตาราง 21 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตาราง 22 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว	3.91 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของกำนัล ฯลฯ	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)
มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)
มีบริการส่งเสริมทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)
มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ.	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.07</b> (มาก)	<b>4.00</b> (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

จากตาราง 22 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.07) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

**ตาราง 23** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบภาพ	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้	4.10 (มาก)	4.40 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสอบภาพ	4.08 (มาก)	4.20 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรวจรถอย่างระมัดระวัง	4.31 (มาก)	4.45 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.22</b> (มาก)	<b>4.35</b> (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

จากตาราง 23 พบว่าปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสอบภาพเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง(ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพมีความรู้ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35)และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย4.45) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาพมีความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตาราง 24 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล
เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)
มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด	4.04 (มาก)	4.24 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงาน ได้จริง	4.31 (มาก)	4.37 (มาก)
มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)
รวม	4.23 (มาก)	4.32 (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

จากตาราง 24 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23)และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32)และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือและยอมรับด้านคุณภาพในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา คือ มีเครื่องมือตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.37)



**ตาราง 25** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญ กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศชาย	เพศหญิง
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)
ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)
มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ารับบริการ	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)
มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4.22 (มาก)	4.02 (มาก)
มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.10</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.07</b> <b>(มาก)</b>

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

จากตาราง 25 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.10)และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11)



ตาราง 26 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านต่างๆ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.12 (มาก)	4.27 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	4.26 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.29 (มาก)	4.03 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	3.77 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)	4.37 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	3.78 (มาก)	4.11 (มาก)	4.27 (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 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และ ด้านการจัดจำหน่าย

รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านกระบวนการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา และ ด้านกระบวนการให้บริการ

รายได้ต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

**ตาราง 27** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ฝากชำระภาษี ,รับทำประกันภัย ,พรบ. เป็นต้น	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	3.91 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.81 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)
มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที	4.19 (มาก)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	3.91 (มาก)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)
มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้นตามที่กรมการขนส่งบังคับ,นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.12 (มาก)</b>	<b>4.27 (มาก)</b>	<b>4.09 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>	<b>4.26 (มาก)</b>	<b>4.03 (มาก)</b>

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 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.12) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายได้ต่อเดือน10,000–20,000บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.27) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีความหลากหลายของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา คือ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.36)

รายได้ต่อเดือน20,001–30,000บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.09) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.19)

รายได้ต่อเดือน30,001–40,000บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย3.97) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก(ค่าเฉลี่ย 4.00)

รายได้ต่อเดือน40,00–50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.26)ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือมาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย4.57)และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.36) อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.21) สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก(ค่าเฉลี่ย4.14)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.03)และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.33) มาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก(ค่าเฉลี่ย 3.83) และ สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก(ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตาราง 28 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,000– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ.	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	3.50 (มาก)
แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	3.97 (มาก)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.00 (มาก)</b>	<b>4.16 (มาก)</b>	<b>4.14 (มาก)</b>	<b>4.08 (มาก)</b>	<b>4.17 (มาก)</b>	<b>3.97 (มาก)</b>

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 ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.00) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.01) แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ( ค่าเฉลี่ย 3.97 ) และราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง(ค่าเฉลี่ย 4.19) มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม(ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.97)

รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.14) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.25) ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.13) และมีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.08) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.22) แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.13) และราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง(ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.21)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 3.97) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) กับมีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้(ค่าเฉลี่ย 3.50)



ตาราง 29 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน	3.85 (มาก)	4.22 (มาก)	4.23 (มาก)	3.61 (มาก)	4.29 (มาก)	3.83 (มาก)
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ ขนส่ง	3.77 (มาก)	3.83 (มาก)	3.63 (มาก)	4.09 (มาก)	4.43 (มาก)	3.50 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมายัง สถานตรวจสภาพ	3.73 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	3.67 (มาก)
มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับ ลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ ในการขับรถเข้าออกในการตรวจ สภาพ	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)
เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/ เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)	4.36 (มาก)	4.67 (มาก ที่สุด)
รวม	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.01 (มาก)	4.29 (มาก)	4.03 (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 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า10,000บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย3.94) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-



อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสอบ(ค่าเฉลี่ย 4.11)

รายได้ต่อเดือน10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.10) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสอบ(ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมา คือ ที่ตั้งสถานตรวจสอบอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน(ค่าเฉลี่ย 4.22)

รายได้ต่อเดือน20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.10) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสอบ(ค่าเฉลี่ย 4.25) กับเปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา คือ ที่ตั้งสถานตรวจสอบอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน(ค่าเฉลี่ย 4.23)

รายได้ต่อเดือน30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.01) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ ที่ตั้งสถานตรวจสอบอยู่ใกล้ขนส่ง(ค่าเฉลี่ย 4.09) มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายได้ต่อเดือน40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.29) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ที่ตั้งสถานตรวจสอบอยู่ใกล้ขนส่ง(ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสอบ(ค่าเฉลี่ย 4.36) เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย 4.36)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.03) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย คือเปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตาราง 30 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อ ต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ โบปลิ้ว	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	3.73 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลด ราคา แจกของกำนัน ฯลฯ	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	3.83 (มาก)	4.29 (มาก)	3.83 (มาก)
มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ	3.93 (มาก)	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	3.96 (มาก)	4.07 (มาก)	3.50 (มาก)
มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝาก ต่อทะเบียน	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)
มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวัน ครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ.	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	4.42 (มาก)	4.17 (มาก)	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)
รวม	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)	3.77 (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 30 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.07) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน(ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้ายประกาศ ใบปลิว(ค่าเฉลี่ย 4.04) และ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.02) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา (ค่าเฉลี่ย4.13) รองลงมา คือ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย4.07) มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย4.05) มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้ายประกาศ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.09) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13)กับมีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา(ค่าเฉลี่ย 4.04) และ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว(ค่าเฉลี่ย 3.73)

รายได้ต่อเดือน30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.06) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว(ค่าเฉลี่ย 4.17) กับ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน(ค่าเฉลี่ย 4.17) มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.96) และ มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของกำนัน ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 4.23) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้ว ฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ.(ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา คือ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว(ค่าเฉลี่ย 4.21) และ มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน(ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และให้ความสำคัญในระดับปานกลางกับ มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.33)

**ตาราง 31** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคคล	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบสภาพรถ	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)	4.38 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสอบสภาพรถ	4.07 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้าให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง	4.34 (มาก)	4.34 (มาก)	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.20 (มาก)</b>	<b>4.23 (มาก)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.26 (มาก)</b>	<b>4.34 (มาก)</b>	<b>4.53 (มากที่สุด)</b>

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 ปัจจัยด้านบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสอบสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่มยกเว้นรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.20) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง(ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.23 ) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้(ค่าเฉลี่ย 4.09 )และ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไข ภายหลังการตรวจสอบสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.07)

รายได้ต่อเดือน10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.23) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง(ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.28) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.27 ) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้(ค่าเฉลี่ย 4.17 ) และ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไข ภายหลังการตรวจสอบสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.10)

รายได้ต่อเดือน20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.34) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้ เครื่องมือในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับ ปัจจัยย่อยด้านบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถ ให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้(ค่าเฉลี่ย 4.38 ) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม(ค่าเฉลี่ย4.38)เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถ ในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.33) และเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ สามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสอบสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.10)



รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.35) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.26) เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านบุคคล คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.43) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.36) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.50) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตาราง 32 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,00– 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพ และมาตรฐานในการให้บริการ	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)	4.42 (มาก)	4.35 (มาก)	4.36 (มาก)	4.17 (มาก)
มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบาย กว้างขวางและ สะอาด	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.04 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกต ง่าย	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.21 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)
มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินใน รถยนต์	4.39 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.26 (มาก)	4.36 (มาก)	4.83 (มาก ที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.21 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>	<b>4.31 (มาก)</b>	<b>4.30 (มาก)</b>	<b>4.37 (มาก)</b>

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 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับ ด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบาย กว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.30) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.14) และมีห้องรับรองลูกค้าที่ สะดวกสบาย กว้าง ขวาง และ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 20,001– 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ให้ความสำคัญในระดับ ความสำคัญมากที่สุด กับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีห้องรับรอง ลูกค้าที่ สะดวกสบาย กว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญ มากกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ เป็นสถานตรวจสภาพรถที่ น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) มีความ ปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.29) และ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 30,001–40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ให้ความสำคัญในระดับ ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.65) และ ให้ความสำคัญใน ระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยโดยเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยด้านการสร้างและ

นำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีห้องรับรองลูกค้าที่ สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ความสำคัญได้ดังนี้ เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่าง ชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้ จริง (ค่าเฉลี่ย 4.21)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ให้ความสำคัญในระดับ ความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีความ ปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและ พร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.50) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวาง และ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้าน คุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ตาราง 33 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไป ตรวจสอบสภาพ	3.78 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	3.61 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจน เสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว	4.06 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	3.61 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)
มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้า มารับบริการ	4.15 (มาก)	4.11 (มาก)	4.31 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับ บริการ	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	4.21 (มาก)	3.74 (มาก)	4.07 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)
มีการรายงานผลการตรวจสอบสภาพรถ หลังเข้ารับการตรวจสอบสภาพ	4.21 (มาก)	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
<b>รวม</b>	<b>4.05</b> (มาก)	<b>4.13</b> (มาก)	<b>4.16</b> (มาก)	<b>3.78</b> (มาก)	<b>4.11</b> (มาก)	<b>4.27</b> (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 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกกลุ่ม

รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ



ให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ( ค่าเฉลี่ย 4.06 ) และ มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ ( ค่าเฉลี่ย 3.78 )

รายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 4.21) มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) และ มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95)

รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.74) มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.61) และใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.61)



รายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีความสะดวก ของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจ สภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.27) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับ ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.67) มีการรายงานผลการ ตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญ มากกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ตาราง 34 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่ง ไม่เกิน7ที่ นั่ง (เก๋ง)	รถนั่ง ไม่เกิน15ที่ นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)	4.10 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.08 (มาก)	4.48 (มาก)	4.02 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.97 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.04 (มาก)	4.46 (มาก)	3.96 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	4.25 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.28 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.37 (มาก)	4.04 (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 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ พบว่า ผู้ใช้รถยนต์ทุกประเภท ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง) เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านการจัดจำหน่าย

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ตาราง 35 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง (เก๋ง) ค่าเฉลี่ย แปลผล	รถนั่งไม่เกิน 15 ที่นั่ง (รถตู้) ค่าเฉลี่ย แปลผล	รถกระบะ ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ฝากชำระภาษี ,รับทำประกันภัย ,พรบ. เป็นต้น	4.19 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)
มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที	4.19 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้นตามที่กรมการขนส่งบังคับ,นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง	4.22 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.16</b> (มาก)	<b>4.46</b> (มาก)	<b>4.10</b> (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 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.19)อุปกรณ์อยู่ใน

สภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.19) มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก(ค่าเฉลี่ย 4.15) และ สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46)ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีความหลากหลายของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.69) มาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก(ค่าเฉลี่ย3.97)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสอบสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.22) อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที(ค่าเฉลี่ย 4.15) มีอุปกรณ์ในการตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก(ค่าเฉลี่ย 3.96) และ สถานตรวจสอบสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก(ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตาราง 36 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญ กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่ง ไม่เกิน7ที่นั่ง (เก๋ง)	รถนั่ง ไม่เกิน15ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	3.95 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ.	4.09 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)
มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	4.14 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.08</b> (มาก)	<b>4.48</b> (มาก)	<b>4.02</b> (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 ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ เอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.95)



ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.48) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านราคา คือ แจ็งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง(ค่าเฉลี่ย 4.71) มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.66) ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.54) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านราคา คือ มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา คือ แจ็งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง(ค่าเฉลี่ย 4.02) มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.99) และมีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตาราง 37 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่งไม่เกิน7ที่นั่ง (เก๋ง)	รถนั่งไม่เกิน15ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	3.98 (มาก)	4.37 (มาก)	4.08 (มาก)
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง	3.71 (มาก)	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ	3.87 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.13 (มาก)
มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ	4.06 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.21 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>3.97</b> (มาก)	<b>4.50</b> (มากที่สุด)	<b>4.04</b> (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 ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกกลุ่ม ยกเว้นรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน7ที่นั่ง(รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย3.97) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.06) ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน(ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง(ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย4.50) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ(ค่าเฉลี่ย4.66) เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์( ค่าเฉลี่ย4.66 ) ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.63) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย คือ ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน(ค่าเฉลี่ย 4.37) และ ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง(ค่าเฉลี่ย 4.20)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.04) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ( ค่าเฉลี่ย4.13 )รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย4.09) ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน(ค่าเฉลี่ย4.08)เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่งไม่เกิน7ที่นั่ง (เก๋ง)	รถนั่งไม่เกิน15ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของกำนัล ฯลฯ	4.08 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ	3.86 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)
มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน	4.09 (มาก)	4.40 (มาก)	3.99 (มาก)
มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ.	4.19 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.04</b> (มาก)	<b>4.46</b> (มาก)	<b>3.96</b> (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 38 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.04) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา คือ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.97) และมีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.46) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.66) มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 4.40) มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย3.96) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา คือ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.98) มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.93) และมีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

**ตาราง 39** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านบุคคล	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่งไม่เกิน7ที่นั่ง (แก๊ง)	รถนั่งไม่เกิน15ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ	4.35 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้	4.18 (มาก)	4.66 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ	4.06 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.04 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	4.33 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรวจรถอย่างระมัดระวัง	4.33 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.25</b> (มาก)	<b>4.65</b> (มากที่สุด)	<b>4.14</b> (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 ปัจจัยด้านบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ยกเว้นรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด



ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.25) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุก ปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความ ชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.33 ) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย4.33) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้ คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้(ค่าเฉลี่ย 4.18 ) และ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้คำแนะนำในการ ซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.65)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุก ปัจจัยในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความ สามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย4.71) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ ตรวจสภาพมีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย4.69) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับ รถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.66 )เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลัง การตรวจสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.63) และ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การ ต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.54 ) ตามลำดับ

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.14) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุก ปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพมีความสามารถ ในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง(ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจ สภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เจ้าหน้าที่ ตรวจสภาพ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (ค่าเฉลี่ย 4.16 ) เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้ คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้( ค่าเฉลี่ย4.04 ) และ เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพสามารถให้คำแนะนำในการ ซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ(ค่าเฉลี่ย 4.04)

ตาราง 40 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญ กับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่งไม่เกิน 7 ที่นั่ง (เก๋ง)	รถนั่งไม่เกิน 15 ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ	4.28 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด	4.12 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย	4.23 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง	4.39 (มาก)	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)
มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์	4.38 (มาก)	4.77 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.28</b> (มาก)	<b>4.61</b> (มากที่สุด)	<b>4.11</b> (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 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ยกเว้นรถยนต์ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)ให้ความสำคัญโดยรวมในระดับมากที่สุด

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง(รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.28) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.23) และ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.61) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.77) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้าง ขวาง และ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 4.69) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.54) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุก ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย4.11) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.23) เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทรถยนต์		
	รถนั่ง ไม่เกิน 7ที่นั่ง (เก๋ง)	รถนั่ง ไม่เกิน15ที่นั่ง (รถตู้)	รถกระบะ
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล
มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ	3.99 (มาก)	4.17 (มาก)	3.83 (มาก)
ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว	4.01 (มาก)	4.46 (มาก)	4.05 (มาก)
มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ	4.17 (มาก)	4.43 (มาก)	4.13 (มาก)
มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4.14 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)	<b>4.37</b> (มาก)	<b>4.04</b> (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 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 ที่นั่ง (รถเก๋ง) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 15 ที่นั่ง(รถตู้)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากที่สุดกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และ ให้ความสำคัญในระดับความสำคัญมากกับปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.46) มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลกระบะบรรทุกให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.83 )

ตาราง 42 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านต่างๆ	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา	4.09 (มาก)	4.17 (มาก)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	4.06 (มาก)	4.02 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)
ปัจจัยด้านบุคคล	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.09 (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 42 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์ มีผลโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย และ ด้านการส่งเสริมการตลาด



ตาราง 43 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีความหลากหลายของการให้บริการ หรือ มีบริการเสริม เช่น ฝากชำระภาษี, รับทำประกันภัย, พรบ. เป็นต้น	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)
สถานตรวจสภาพรถมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)
มีอุปกรณ์ในการตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและได้รับการรับรองจากกรมการขนส่งทางบก	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)
มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ เช่น ใช้เครื่องมือในการตรวจครบทุกชิ้นตามที่กรมการขนส่งบังคับ, นำรถเข้าตรวจอย่างระมัดระวัง	4.28 (มาก)	4.41 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.17</b> (มาก)	<b>4.13</b> (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 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.26) อุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 4.26) ผู้ใช้รถยนต์ยุโรปและอเมริกา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มาตรฐานในการตรวจสภาพรถ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา คือ มีความหลากหลายของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15)

**ตาราง 44** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านราคา	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม เช่น ค่าบริการฝากชำระภาษี , พรบ.	4.09 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการให้เครดิตการค้า/สามารถชำระเป็นเงินเชื่อได้	3.99 (มาก)	4.15 (มาก)
แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.09</b> (มาก)	<b>4.17</b> (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 ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านราคาทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญ ได้ดังนี้ มีการตั้งราคาค่าบริการและบริการเสริมที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา คือ แจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตาราง 45 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)
ที่ตั้งสถานตรวจสภาพรถอยู่ใกล้ขนส่ง	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)
มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ,พื้นที่ในการขับรถเข้าออกในการตรวจสภาพ	4.15 (มาก)	4.07 (มาก)
เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.06</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.02</b> <b>(มาก)</b>

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 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.06)และให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ/เสาร์-อาทิตย์/วันหยุดนักขัตฤกษ์(ค่าเฉลี่ย4.20)รองลงมา คือ มีสถานที่กว้างขวาง สามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 4.15)

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรปและอเมริกา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.02)และให้ความสำคัญต่อย่อยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ ความสะดวกในการเดินทางมายังสถานตรวจสภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.22)รองลงมาคือมีสถานที่กว้างขวางสามารถรองรับลูกค้าได้เพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 4.07)

ตาราง 46 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล
มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น ป้าย ประกาศ ใบปลิว	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)
มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา แจกของกำนัล ฯลฯ	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)
มีบริการรับฝากรถที่มาใช้บริการ	3.97 (มาก)	3.89 (มาก)
มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้าน หลังจากนำรถมาตรวจสภาพแล้วฝากต่อทะเบียน	4.08 (มาก)	4.15 (มาก)
มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปี และ พรบ.	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)	<b>3.97</b> (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 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.06)และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีโทรศัพท์แจ้งเตือนลูกค้า เมื่อถึงวันครบกำหนดชำระภาษีประจำปีและ พรบ. (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีการส่งเสริมการขาย(ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรปและอเมริกาให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย3.97)และให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีบริการส่งเล่มทะเบียนถึงที่บ้านหลังจากนำรถมาตรวจสภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือ มีการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.07

ตาราง 47 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านบุคคล	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบรถ	4.32 (มาก)	4.44 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความรู้ ความชำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสามารถให้คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือแก้ไขภายหลังการตรวจสอบรถ	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น พุดจาสุภาพอ่อนน้อม	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว และตรวจรถอย่างระมัดระวัง	4.36 (มาก)	4.22 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.26</b> (มาก)	<b>4.19</b> (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 ปัจจัยด้านบุคคล มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสอบรถเอกชน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับความ สำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและตรวจรถอย่างระมัดระวัง (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบรถ (ค่าเฉลี่ย 4.32 )

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรปและอเมริกาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมในระดับความ สำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกปัจจัยในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความรู้ ความชำนาญ ในการใช้ เครื่องมือในการตรวจสอบรถ (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ มีความรู้ ความ ขำนาญ ด้านเครื่องยนต์ และสามารถให้คำปรึกษาเรื่องเกี่ยวกับรถได้ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ตาราง 48 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
เป็นสถานตรวจสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ	4.27 (มาก)	4.07 (มาก)
มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด	4.11 (มาก)	3.93 (มาก)
มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)
มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)
มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.26</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.18</b> <b>(มาก)</b>

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 ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม



ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่นให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.26)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์(ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา คือ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 4.32) เป็นสถานตรวจสอบสภาพรถที่น่าเชื่อถือเป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.27) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและสะอาด(ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรปและ อเมริกาให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.18)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีเครื่องมืออุปกรณ์ตรวจสอบสภาพรถที่ทันสมัยและพร้อมปฏิบัติงานได้จริง(ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา คือ มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์(ค่าเฉลี่ย 4.30) มีป้ายบอกชื่อร้านอย่างชัดเจนสังเกตเห็นง่าย(ค่าเฉลี่ย 4.22) เป็นสถานตรวจสอบสภาพรถที่น่าเชื่อถือ เป็นที่รู้จักและยอมรับด้านคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.07) และ มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

**ตาราง 49** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเทศผลิตรถยนต์	
	รถยนต์ญี่ปุ่น	รถยนต์ยุโรป
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ	3.95 (มาก)	3.89 (มาก)
ใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้น ด้วยความรวดเร็ว	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ	4.16 (มาก)	4.37 (มาก)
มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	4.18 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการรายงานผลการตรวจสภาพรถหลังเข้ารับการตรวจสภาพ	4.09 (มาก)	3.93 (มาก)
<b>รวม</b>	<b>4.09</b> <b>(มาก)</b>	<b>4.06</b> <b>(มาก)</b>

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 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศที่ผลิตรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม

ผู้ใช้รถยนต์ญี่ปุ่น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.09)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีความสะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18)รองลงมาคือ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.16)

ผู้ใช้รถยนต์ยุโรป และ อเมริกา ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมในระดับความสำคัญมาก(ค่าเฉลี่ย4.06)และให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความสำคัญได้ดังนี้ มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือใช้ระยะเวลาในการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07 )

ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาระดับคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านส่วนประสม  
การตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี

การเก็บข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นใช้ข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด ดังนั้นการแปลผลจึง  
ออกมาในทางแนวลบ ซึ่งหมายถึงความหมายมีนัยเป็นเชิงบวกต่อการดำเนินงานด้านนั้น

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ  
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตาราง 50 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของ  
ผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านต่างๆของสถาน  
ตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ลำดับที่	การแปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	1.91	0.75	1	ไม่เห็นด้วย
ด้านราคา	1.81	0.64	2	ไม่เห็นด้วย
ด้านการจัดจำหน่าย	1.78	0.59	3	ไม่เห็นด้วย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	1.70	0.66	4	ไม่เห็นด้วย
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	1.58	0.57	7	ไม่เห็นด้วย
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	1.67	0.56	5	ไม่เห็นด้วย
ด้านกระบวนการให้บริการ	1.67	0.56	6	ไม่เห็นด้วย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49  
ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

: ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: s.d.) ใช้เพื่อดูการกระจายของกลุ่ม  
ข้อมูล ถ้าค่ายิ่งเข้าใกล้ศูนย์ นั่นคือมีการกระจายตัวของข้อมูลน้อย

จากตาราง 50 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้าน  
ส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่  
เห็นด้วยทุกความคิดเห็น

**ตาราง 51** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ยแปลผลลำดับที่	SD
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ไม่มีความหลากหลายในการให้บริการ เช่น รับชำระภาษี, พรบ.	4 1.30	4 1.30	56 17.80	162 51.40	89 28.30	315 100.0	1.96 ไม่เห็นด้วย 3	0.79
เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสภาพไม่อยู่ในสถานะพร้อมใช้	0 0.00	4 1.30	41 13.00	187 59.40	83 26.30	315 100.0	1.89 ไม่เห็นด้วย 2	0.65
ใช้เครื่องมือในการตรวจสภาพไม่ครบทุกชิ้น หรือไม่ทำการตรวจรถจริง	4 1.30	4 1.30	27 8.60	164 52.10	116 36.80	315 100.0	1.78 ไม่เห็นด้วย 1	0.75
สถานตรวจสภาพไม่เป็นที่รู้จัก / ไม่น่าเชื่อถือ	4 1.30	5 1.60	56 17.80	173 54.90	77 24.40	315 100.0	2.00 ไม่เห็นด้วย 4	0.77
<b>รวม</b>							<b>1.91</b> ไม่เห็นด้วย	<b>0.75</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 51 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.91)

**ตาราง 52** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านราคาของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านราคา	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของการให้บริการ	0 0.00	0 0.00	35 11.10	199 63.20	81 25.70	315 100.0	1.85 ไม่เห็นด้วย 4	0.59
ค่าบริการและบริการเสริม เช่น ค่าฝากบริการชำระภาษี, พรบ. มีราคาไม่เหมาะสม	0 0.00	2 0.60	38 12.10	162 51.40	113 35.90	315 100.0	1.77 ไม่เห็นด้วย 3	0.67
ไม่มีใบเสร็จ แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆแก่ลูกค้า	0 0.00	0 0.00	33 10.50	157 49.80	125 39.70	315 100.0	1.71 ไม่เห็นด้วย 1	0.64
ไม่มีการแจ้งราคาให้ลูกค้าทราบในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง	0 0.00	0 0.00	25 7.90	187 59.40	103 32.70	315 100.0	1.75 ไม่เห็นด้วย 2	0.58
รูปแบบการชำระเงินมีให้เลือกน้อย	0 0.00	3 1.00	63 20.00	165 52.40	84 26.70	315 100.0	1.95 ไม่เห็นด้วย 5	0.71
<b>รวม</b>							<b>1.81</b> ไม่เห็นด้วย	<b>0.64</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 52 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านราคาของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.81)

**ตาราง 53** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการจัดจำหน่ายของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานตรวจสภาพอยู่ไกลจาก แหล่งชุมชน ไม่สะดวกในการ เดินทาง	0 0.00	0 0.00	39 12.40	188 59.70	88 27.90	315 100.0	1.84 ไม่เห็น ด้วย 4	0.61
สถานตรวจสภาพตั้งอยู่ในทำเลที่ ไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย	0 0.00	5 1.60	33 10.50	173 54.90	104 33.00	315 100.0	1.81 ไม่เห็น ด้วย 3	0.68
สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่ เพียงพอ	0 0.00	2 0.6	14 4.40	204 64.80	95 30.20	315 100.0	1.76 ไม่เห็น ด้วย 2	0.55
สถานที่ไม่สะอาดเรียบร้อย สกปรก	0 0.00	0 0.00	8 2.50	212 67.30	95 30.20	315 100.0	1.72 ไม่เห็น ด้วย 1	0.50
<b>รวม</b>							<b>1.78 ไม่เห็น ด้วย</b>	<b>0.59</b>

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 53 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการจัดจำหน่ายของสถานตรวจสภาพรถเอกชนโดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.78)



**ตาราง 54** แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ย	SD
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	ลำดับที่	
ไม่มีรายการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาหรือให้ของแถม	0 0.00	2 0.60	31 9.80	162 51.40	120 38.10	315 100.0	1.73 ไม่เห็นด้วย 2	0.65
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	0 0.00	0 0.00	42 13.30	147 46.70	126 40.00	315 100.0	1.73 ไม่เห็นด้วย 3	0.68
ไม่มีการติดตามลูกค้า แจ้งเตือนเมื่อถึงวันครบกำหนดชำระเสียภาษีและ พรบ.	0 0.00	2 0.60	20 6.30	156 49.50	137 43.50	315 100.0	1.64 ไม่เห็นด้วย 1	0.63
<b>รวม</b>							<b>1.70</b> ไม่เห็นด้วย	<b>0.66</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 54 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการส่งเสริมการตลาดของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.70)

ตาราง 55 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านบุคคลของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านบุคคล	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพ ขาดความรู้ ความชำนาญ ในการใช้เครื่องมือใน การตรวจสภาพรถ	0 0.00	5 1.60	17 5.40	182 57.80	111 35.20	315 100.0	1.73 ไม่เห็น ด้วย 4	0.63
เจ้าหน้าที่ตรวจสภาพไม่สามารถให้ คำแนะนำในการซ่อมแซมหรือ แก้ไขภายหลังการตรวจสภาพรถ	0 0.00	0 0.00	9 2.90	181 57.5	125 39.70	315 100.0	1.63 ไม่เห็น ด้วย 3	0.53
พนักงานรับรถ และเจ้าหน้าที่ตรวจ สภาพ ให้บริการ ไม่ดี ไม่สุภาพต่อ ลูกค้า	0 0.00	0 0.00	10 3.20	144 45.70	161 51.1	315 100.0	1.52 ไม่เห็น ด้วย 2	0.56
พนักงานรับรถเข้าตรวจ ไม่มีความ ซื่อสัตย์ เช่น หยิบฉวย ของบนรถ ลูกค้าโดยที่ไม่ได้รับอนุญาต	0 0.00	0 0.00	4 1.30	136 43.20	175 55.60	315 100.0	1.46 ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง 1	0.52
<b>รวม</b>							<b>1.58</b> ไม่เห็น ด้วย	<b>0.57</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 55 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านบุคคลของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 1.58)

ตาราง 56 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถาน

ตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ย แปลผล ลำดับที่	SD
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานตรวจสภาพรถดูไม่น่าเชื่อถือ	0 0.00	1 0.30	18 5.70	183 58.10	113 35.90	315 100.0	1.70 ไม่เห็นด้วย 4	0.58
ไม่มีห้องรับรองลูกค้าที่สะดวกสบายกว้างขวางและ สะอาด	0 0.00	2 0.60	29 9.20	197 62.50	87 27.60	315 100.0	1.83 ไม่เห็นด้วย 5	0.60
ไม่มีป้ายบอกชื่อร้าน	0 0.00	0 0.00	8 2.50	192 61.00	115 36.50	315 100.0	1.66 ไม่เห็นด้วย 3	0.52
เกิดอุบัติเหตุระหว่างนำรถเข้าตรวจสภาพ เช่น รถตกหลุมตรวจ	0 0.00	0 0.00	19 6.00	140 44.40	156 49.50	315 100.0	1.57 ไม่เห็นด้วย 1	0.60
ไม่มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินในรถยนต์ มีสิ่งของในรถสูญหาย	0 0.00	0 0.00	0 0.00	187 59.40	128 40.60	315 100.0	1.59 ไม่เห็นด้วย 2	0.49
							1.67 ไม่เห็นด้วย	0.56

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 56 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.67)

ตาราง 57 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านกระบวนการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน

ความคิดเห็นด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการ						ค่าเฉลี่ยแปลผลลำดับที่	SD
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	รวม		
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ		
ไม่มีพนักงานต้อนรับ/มารับรถเพื่อไปตรวจสภาพ	0 0.00	4 1.30	4 1.30	172 54.90	134 42.50	315 100.0	1.61 ไม่เห็นด้วย 2	0.58
ไม่มีกรอธิบายผลการตรวจหลังการตรวจสภาพ	0 0.00	0 0.00	21 6.70	210 66.70	84 26.70	315 100.0	1.80 ไม่เห็นด้วย 4	0.54
ไม่มีการจัดลำดับคิวก่อนหลังให้กับผู้เข้ามาใช้บริการ	0 0.00	0 0.00	13 4.10	215 68.30	87 27.60	315 100.0	1.77 ไม่เห็นด้วย 3	0.51
ใช้ระยะเวลาการนำรถเข้าตรวจจนเสร็จสิ้นนาน ค่าเช่า	0 0.00	0 0.00	21 6.70	119 37.80	175 55.60	315 100.0	1.51 ไม่เห็นด้วย 1	0.62
<b>รวม</b>							<b>1.67 ไม่เห็นด้วย</b>	<b>0.56</b>

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3.50 - 4.49 เห็นด้วย 2.50 – 3.49 เฉยๆ 1.50 – 2.49 ไม่เห็นด้วย 1.00 – 1.49 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตาราง 57 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านกระบวนการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน โดยรวมมีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยทุกความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ย 1.67)