

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ ได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 การซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 8-12)

ส่วนที่ 3 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 4 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 21-44)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร (ตารางที่ 45)

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการซื้อขายรถยนต์จากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	194	48.50
หญิง	206	51.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.50 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.50

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	250	62.50
31 - 40 ปี	95	23.75
41 - 50 ปี	50	12.50
51 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 30 ปีมากที่สุด ร้อยละ 62.50 รองลงมา คือ มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 23.75 มีอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 12.50 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	312	78.00
สมรส	74	18.50
หย่าร้าง / หม้าย	14	3.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด ร้อยละ 78.00 รองลงมา คือ มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 18.50 และหย่าร้าง / หม้าย ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	18.75
พนักงานบริษัทเอกชน	216	54.00
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	104	26.00
อื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด ร้อยละ 54.00 รองลงมา คือ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย ร้อยละ 26.00 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 18.75 และอื่นๆ ได้แก่ นักศึกษา ร้อยละ 1.25

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	70	17.50
15,000 - 30,000 บาท	217	54.25
30,001 - 45,000 บาท	68	17.00
45,001 บาท ขึ้นไป	45	11.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 54.25 รองลงมา คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 17.50 30,001 - 45,000 บาท ร้อยละ 17 และ 45,001 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 11.25

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	71	17.75
ระดับปริญญาตรี	284	71.00
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	45	11.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.75 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
สองคน	26	6.50
สามคน	88	22.00
สี่คน	193	48.25
ห้าคน	78	19.50
หกคน	10	2.50
มากกว่าหกคน	5	1.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว สี่คนมากที่สุด ร้อยละ 48.25 รองลงมา คือ สามคน ร้อยละ 22 ห้าคน ร้อยละ 19.50 สองคน ร้อยละ 6.50 หกคน ร้อยละ 2.50 และมากกว่าหกคน ร้อยละ 1.25

#### 4.2 การซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

สาเหตุที่ซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ยางรถยนต์เดิมครบกำหนดเปลี่ยนตามที่ผู้ผลิตราย	192	30.14
ยางรถยนต์เดิมเสื่อมสภาพ เช่น ยางหมด ดอกยางสึก ยางแตก	274	43.01
ต้องการใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ ที่มีคุณสมบัติดีกว่าเดิม	62	9.73

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล (ต่อ)

สาเหตุที่ซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ที่กำลังได้รับความนิยม	55	8.63
ต้องการเปลี่ยนเพื่อการตกแต่งรถยนต์	54	8.48
รวม	400	100.00

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล มากที่สุด คือ ยางรถยนต์เดิมเสื่อมสภาพ เช่น ยางหมด ดอกยางสึก ยางแตก ร้อยละ 43.01 รองลงมา คือ ยางรถยนต์เดิมครบกำหนดเปลี่ยนตามที่ผู้ผลิตระบุ ร้อยละ 30.14 ต้องการใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ที่มีคุณสมบัติดีกว่าเดิม ร้อยละ 9.73 ต้องการใช้ยางรถยนต์ยี่ห้อ/รุ่นใหม่ที่กำลังได้รับความนิยม ร้อยละ 8.63 และต้องการเปลี่ยนเพื่อการตกแต่งรถยนต์ ร้อยละ 8.48

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	221	55.25
ครอบครัว	138	34.50
เพื่อน	18	4.50
พนักงานขายหน้าร้าน	12	3.00
ช่างซ่อมรถยนต์	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ที่มีบทบาทมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตนเอง ร้อยละ 55.25 รองลงมา คือ ครอบครัว ร้อยละ 34.50 เพื่อน ร้อยละ 4.50 พนักงานขายหน้าร้าน ร้อยละ 3 และช่างซ่อมรถยนต์ ร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มักจะไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

วันที่มักจะไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
วันที่สะดวกวันไหนก็ได้	272	68.00
วันทำงาน	15	3.75
วันหยุดหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์	113	28.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล คือ วันที่สะดวกวันไหนก็ได้ มากที่สุด ร้อยละ 68 รองลงมา คือ วันหยุดหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 28.25 และวันทำงาน ร้อยละ 3.75

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่นิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

เวลาที่นิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7.00 – 12.00 น.	163	40.75
12.01 – 17.00 น.	143	35.75
17.01 – 19.00 น.	88	22.00
อื่นๆ	6	1.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ เวลาใดก็ได้ที่สะดวก (6 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่า เวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล คือ 7.00 – 12.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 40.75 รองลงมา คือ 12.00 – 17.00 น. ร้อยละ 35.75 17.00 – 19.00 น. ร้อยละ 22 และอื่นๆ ร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายโฆษณา	178	23.86
โทรทัศน์/วิทยุ	143	19.17
นิตยสาร/วารสาร	55	7.37
อินเทอร์เน็ต	143	19.17
บุคคลที่รู้จัก	226	30.29
อื่นๆ ได้แก่ สอบถามตามร้านจำหน่ายยางรถยนต์	1	0.13
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล คือ บุคคลที่รู้จัก ร้อยละ 30.29 รองลงมา คือ ป้ายโฆษณา ร้อยละ 23.86 โทรทัศน์/วิทยุและอินเทอร์เน็ตเท่ากัน ร้อยละ 19.17 นิตยสาร/วารสาร ร้อยละ 7.37 และอื่นๆ ร้อยละ 0.13

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้ออย่างรถยนต์

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน	205 (51.25)	155 (38.75)	38 (9.50)	2 (0.50)	-	4.41 (มาก)	2
คุณภาพของขางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน)	253 (63.25)	133 (33.25)	10 (2.50)	4 (1.00)	-	4.59 (มากที่สุด)	1
รูปลักษณะของขางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย)	79 (19.75)	157 (39.25)	130 (32.50)	17 (4.25)	17 (4.25)	3.66 (มาก)	10
วัน เดือน ปี ที่ผลิต	152 (38.00)	185 (46.25)	59 (14.75)	4 (1.00)	-	4.21 (มาก)	5
ความน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อขางรถยนต์	178 (44.50)	187 (46.75)	35 (8.75)	-	-	4.36 (มาก)	4
ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อขางรถยนต์	55 (13.75)	201 (50.25)	132 (33.00)	8 (2.00)	4 (1.00)	3.74 (มาก)	9
ความหลากหลายของ ประเภทขางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ขางใหม่, ขางมือสอง)	109 (27.25)	170 (42.50)	87 (21.75)	24 (6.00)	10 (2.50)	3.86 (มาก)	7
ขนาดของขางรถยนต์มี หลายขนาดให้เลือก	73 (18.25)	201 (50.25)	93 (23.25)	29 (7.25)	4 (1.00)	3.78 (มาก)	8
การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ขางรถยนต์)	191 (47.75)	178 (44.50)	31 (7.75)	-	-	4.40 (มาก)	3
มีการให้บริการนอก สถานที่	142 (35.50)	135 (33.75)	89 (22.25)	34 (8.50)	-	3.96 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน, นุ่ม, เงียบ, ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.41) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความน่าเชื่อถือของตราห้อยยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.86) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ความหลากหลายของตราห้อยยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา**

ด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาของยางรถยนต์ เหมาะสมกับคุณภาพ	253 (63.25)	120 (30.00)	23 (5.75)	4 (1.00)	-	4.56 (มากที่สุด)	1
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายราย อื่น	200 (50.00)	123 (30.75)	74 (18.50)	3 (0.75)	-	4.30 (มาก)	2
ราคาต่อรองได้	208 (52.00)	118 (29.50)	57 (14.25)	17 (4.25)	-	4.29 (มาก)	3
การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงิน ผ่านธนาคาร เป็นต้น	196 (49.00)	92 (23.00)	90 (22.50)	13 (3.25)	9 (2.25)	4.13 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.32 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญมี

ค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.30) ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก	128 (32.00)	158 (39.50)	104 (26.00)	10 (2.50)	-	4.01 (มาก)	3
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	81 (20.25)	139 (34.75)	151 (37.75)	28 (7.00)	1 (0.25)	3.68 (มาก)	4
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ	38 (9.50)	79 (19.75)	187 (46.75)	52 (13.00)	44 (11.00)	3.04 (ปานกลาง)	5
ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่	147 (36.75)	144 (36.00)	89 (22.25)	18 (4.50)	2 (0.50)	4.04 (มาก)	2
ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย	195 (48.75)	135 (33.75)	70 (17.50)	-	-	4.31 (มาก)	1
การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media ( เช่น Website, Facebook, Line, Instagram)	38 (9.50)	81 (20.25)	173 (43.25)	69 (17.25)	39 (9.75)	3.03 (ปานกลาง)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.68 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา คือ ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) และให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับ

คือ ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.04) และการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการ ส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ส่วนลดสำหรับการชำระ ด้วยเงินสด	217 (54.25)	132 (33.00)	47 (11.75)	4 (1.00)	-	4.41 (มาก)	2
บริการตรวจเช็คลมยาง/ สลับยางฟรีตลอดระยะ รับประกัน	222 (55.50)	140 (35.00)	33 (8.25)	5 (1.25)	-	4.45 (มาก)	1
บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อ รถยนต์	175 (43.75)	179 (44.75)	46 (11.50)	-	-	4.32 (มาก)	3
การแจกแถมของสมนาคุณ	130 (32.50)	117 (29.25)	125 (31.25)	24 (6.00)	4 (1.00)	3.86 (มาก)	6
การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับ บัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)	161 (40.25)	149 (37.25)	71 (17.75)	16 (4.00)	3 (0.75)	4.12 (มาก)	4
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	165 (41.25)	116 (29.00)	113 (28.25)	6 (1.50)	-	4.10 (มาก)	5
การจัดทำสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านอย่าง หลากหลาย เช่น ป้าย โฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไลน์	96 (24.00)	123 (30.75)	171 (42.75)	10 (2.50)	-	3.76 (มาก)	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.15 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลัดยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา คือ ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.41) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.32) การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)(ค่าเฉลี่ย 4.12) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.10) การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, โบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานสุภาพ นอบน้อม ในการให้บริการ	180 (45.00)	186 (46.50)	34 (8.50)	-	-	4.37 (ปานกลาง)	3
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	251 (62.75)	125 (31.25)	24 (6.00)	-	-	4.57 (มากที่สุด)	1
จำนวนพนักงานเพียงพอ ในการให้บริการ	171 (42.75)	192 (48.00)	35 (8.75)	2 (0.50)	-	4.33 (มาก)	4
พนักงานให้ข้อมูลด้าน เทคนิคและตอบคำถาม เหมาะสมตามความ ต้องการ	209 (52.25)	177 (44.25)	14 (3.50)	-	-	4.49 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.44 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และให้

ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถาม  
เหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37)  
และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบ  
แบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนการรับบริการมี ความสะดวก	168 (42.00)	215 (53.75)	16 (4.00)	1 (0.25)	-	4.38 (มาก)	2
ความรวดเร็วในการบริการ	207 (51.75)	175 (43.75)	18 (4.50)	-	-	4.47 (มาก)	1
รับชำระค่าบริการรวดเร็ว	155 (38.75)	192 (48.00)	51 (12.75)	2 (0.50)	-	4.25 (มาก)	5
การวิเคราะห์แจ้งปัญหา ของงานมีความรวดเร็ว	167 (41.75)	208 (52.00)	25 (6.25)	-	-	4.36 (มาก)	3
เวลาทำการเปิดและปิด ของร้านจำหน่าย สอดคล้องกับความสะดวก ในการเข้ารับบริการ	161 (40.25)	212 (53.00)	27 (6.75)	-	-	4.34 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.36 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านกระบวนการที่มีผล  
ต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย  
ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ความรวดเร็วในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับ  
บริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.38) การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36)  
เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)  
และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ด้านการสร้างและ นำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เครื่องมือและอุปกรณ์ ทันสมัยเป็นมาตรฐานและ เพียงพอต่อการให้บริการ	192 (48.00)	184 (46.00)	24 (6.00)	-	-	4.42 (มาก)	1
การจัดตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าดึงดูด	99 (24.75)	159 (39.75)	133 (33.25)	9 (2.25)	-	3.87 (มาก)	5
การจัดให้มีสถานที่จอดรถ สะดวกและเพียงพอ	184 (46.00)	184 (46.00)	32 (8.00)	-	-	4.38 (มาก)	2
การจัดให้มีสถานที่รับรอง ลูกค้าระหว่างรอรับบริการ เป็นสัดส่วน	134 (33.50)	198 (49.50)	60 (15.00)	8 (2.00)	-	4.15 (มาก)	3
อำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น	128 (32.00)	158 (39.50)	96 (24.00)	15 (3.75)	3 (0.75)	3.98 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>4.16 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยในข้อย่อยให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา คือ การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.15) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค  
ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.10	มาก	6
ด้านราคา	4.32	มาก	3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.68	มาก	7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.15	มาก	5
ด้านบุคลากร	4.44	มาก	1
ด้านกระบวนการ	4.36	มาก	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.16	มาก	4

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาด  
บริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ ด้าน  
กระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ  
(ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.15) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และด้าน  
ช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

4.4 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์  
จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามรายได้

4.4.1 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการ  
ซื้อยางรถยนต์ จำแนกเพศ

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
สมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน	4.51 (มากที่สุด)	1	4.31 (มาก)	4
คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน)	4.51 (มากที่สุด)	1	4.66 (มากที่สุด)	1
รูปลักษณ์ของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย)	3.68 (มาก)	9	3.65 (มาก)	9
วัน เดือน ปี ที่ผลิต	4.24 (มาก)	4	4.18 (มาก)	5
ความน่าเชื่อถือของตราชื่อยางรถยนต์	4.27 (มาก)	3	4.44 (มาก)	3
ความหลากหลายของตราชื่อยางรถยนต์	3.69 (มาก)	8	3.78 (มาก)	7
ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง)	3.95 (มาก)	5	3.78 (มาก)	7
ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก	3.88 (มาก)	6	3.68 (มาก)	8
การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)	4.28 (มาก)	2	4.51 (มากที่สุด)	2
มีการให้บริการนอกสถานที่	3.80 (มาก)	7	4.12 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b> (มาก)		<b>4.11</b> (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน และคุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.51) เท่ากัน และข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.28) ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.95) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.69) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน, นุ่ม, เงียบ,ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.66) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ และข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.31) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ และความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.78) เท่ากัน ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.68) รูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.65)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ	4.49 (มาก)	1	4.61 (มากที่สุด)	1
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น	4.29 (มาก)	2	4.31 (มาก)	2
ราคาต่อรองได้	4.28 (มาก)	3	4.31 (มาก)	2
การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น	3.99 (มาก)	4	4.26 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.26 (มาก)</b>		<b>4.37 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.29) ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น และราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) เท่ากัน และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก	3.86 (มาก)	3	4.15 (มาก)	3
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.62 (มาก)	4	3.73 (มาก)	4
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ	3.06 (ปานกลาง)	5	3.01 (ปานกลาง)	6
ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่	3.89 (มาก)	2	4.18 (มาก)	2
ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย	4.16 (มาก)	1	4.46 (มาก)	1
การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram)	2.98 (ปานกลาง)	6	3.07 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.59</b> <b>(มาก)</b>		<b>3.77</b> <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.16) ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.86) และร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.62) และข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.06) และการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 2.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.46) ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย

4.15) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) และข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram) (ค่าเฉลี่ย 3.07) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด	4.37 (มาก)	1	4.44 (มาก)	2
บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน	4.30 (มาก)	2	4.58 (มากที่สุด)	1
บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์	4.37 (มาก)	1	4.28 (มาก)	3
การแจกแถมของสมนาคุณ	3.68 (มาก)	6	4.03 (มาก)	5
การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)	4.03 (มาก)	3	4.21 (มาก)	4
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	3.98 (มาก)	4	4.21 (มาก)	4
การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, โบปลิว	3.85 (มาก)	5	3.68 (มาก)	6
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b> <b>(มาก)</b>		<b>4.21</b> <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด และบริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.37) เท่ากัน บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.30) การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระ

กับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.03) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98) การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) โดยข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) การจัดการรายพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย(ดอกเบี้ย 0%) และป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) เท่ากัน การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านบุคคล	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานสุภาพ นอบน้อมในการให้บริการ	4.34 (มาก)	4	4.39 (มาก)	3
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	1	4.56 (มากที่สุด)	1
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.36 (มาก)	3	4.31 (มาก)	4
พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ	4.46 (มาก)	2	4.51 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.43 (มาก)</b>		<b>4.44 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ข้อ

ย้อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานสุภาพ นอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ในการซื้อยางรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ย้อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และพนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก	4.35 (มาก)	2	4.40 (มาก)	3
ความรวดเร็วในการบริการ	4.43 (มาก)	1	4.51 (มากที่สุด)	1
รับชำระค่าบริการรวดเร็ว	4.18 (มาก)	5	4.32 (มาก)	5
การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว	4.25 (มาก)	4	4.45 (มาก)	2
เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.27 (มาก)	3	4.39 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.30</b> (มาก)		<b>4.42</b> (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.30) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.45) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ**

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.44 (มาก)	1	4.40 (มาก)	2
การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด	3.93 (มาก)	4	3.82 (มาก)	5
การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.31 (มาก)	2	4.44 (มาก)	1
การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน	4.11 (มาก)	3	4.18 (มาก)	3
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น	3.79 (มาก)	5	4.16 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12 (มาก)</b>		<b>4.20 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.93) และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขยารถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ส่วนประสมการตลาดบริการ	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.08 (มาก)	5	4.11 (มาก)	6
ด้านราคา	4.26 (มาก)	3	4.37 (มาก)	3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.59 (มาก)	6	3.77 (มาก)	7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.08 (มาก)	5	4.21 (มาก)	4
ด้านบุคลากร	4.43 (มาก)	1	4.44 (มาก)	1
ด้านกระบวนการบริการ	4.30 (มาก)	2	4.42 (มาก)	2
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.12 (มาก)	4	4.20 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.12</b> <b>(มาก)</b>		<b>4.22</b> <b>(มาก)</b>	

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขยารถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) รายละเอียดขย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านกระบวนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.08) เท่ากัน และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิงให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขยารถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) รายละเอียดขย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ด้านกระบวนการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

#### 4.4.2 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาคร ในการซื้อยางรถยนต์ จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน	4.35 (มาก)	3	4.55 (มากที่สุด)	1	4.44 (มาก)	4	4.20 (มาก)	4
คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนนนุ่ม เงียบ ทนทาน)	4.62 (มากที่สุด)	1	4.51 (มากที่สุด)	2	4.56 (มากที่สุด)	2	5.00 (มากที่สุด)	1
รูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย)	3.61 (มาก)	10	3.69 (มาก)	10	3.76 (มาก)	7	4.60 (มากที่สุด)	2
วัน เดือน ปี ที่ผลิต	4.09 (มาก)	5	4.28 (มาก)	4	4.64 (มากที่สุด)	1	4.60 (มากที่สุด)	2
ความน่าเชื่อถือของตราชื่อของยางรถยนต์	4.31 (มาก)	4	4.36 (มาก)	3	4.56 (มากที่สุด)	2	4.60 (มาก)	2
ความหลากหลายของตราชื่อของยางรถยนต์	3.71 (มาก)	9	3.82 (มาก)	9	3.76 (มาก)	7	3.40 (มาก)	6
ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง)	3.73 (มาก)	7	4.09 (มาก)	6	4.02 (มาก)	6	4.20 (มาก)	4

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก	3.72 (มาก)	8	3.92 (มาก)	8	3.74 (มาก)	8	4.40 (มาก)	3
การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)	4.42 (มาก)	2	4.25 (มาก)	5	4.50 (มากที่สุด)	3	5.00 (มากที่สุด)	1
มีการให้บริการนอกสถานที่	3.94 (มาก)	6	3.96 (มาก)	7	4.08 (มาก)	5	3.80 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05 (มาก)</b>		<b>4.14 (มาก)</b>		<b>4.20 (มาก)</b>		<b>4.38 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เฝียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.62) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.35) ความน่าเชื่อถือของตราฮีห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่ , ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.73) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ความหลากหลายของตราฮีห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และคุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เฝียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของตราฮีห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.28) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.25) ความหลากหลายของ

ประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ขางใหม่, ขางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความหลากหลายของตรา ยี่ห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ข้อย่อยที่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.64) คุณภาพ ของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน) และความน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.56) เท่ากัน และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.50) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.44) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.08) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ขางใหม่, ขางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 4.02) รูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) และความหลากหลายของตรา ยี่ห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) เท่ากัน และขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อ ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ข้อ ย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะ ถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน) และการรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 5.00) เท่ากัน รูปลักษณะ ของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) วัน เดือน ปี ที่ผลิต และความน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) เท่ากัน และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้ เลือก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน และความหลากหลายของประเภทยาง รถยนต์ให้เลือก (เช่น ขางใหม่, ขางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 4.20) เท่ากัน มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และความหลากหลายของตรา ยี่ห้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

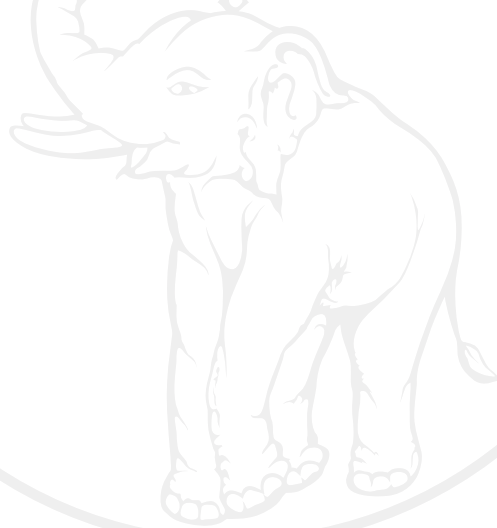
ด้านราคา	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ราคาของยางรถยนต์ เหมาะสมกับคุณภาพ	4.56 (มากที่สุด)	1	4.51 (มากที่สุด)	1	4.60 (มากที่สุด)	1	4.60 (มากที่สุด)	1
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น	4.28 (มากที่สุด)	3	4.26 (มากที่สุด)	2	4.52 (มากที่สุด)	2	3.80 (มากที่สุด)	2
ราคาต่อรองได้	4.29 (มากที่สุด)	2	4.26 (มากที่สุด)	2	4.40 (มากที่สุด)	3	3.80 (มากที่สุด)	2
การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่าน ธนาคาร เป็นต้น	4.05 (มากที่สุด)	4	4.26 (มากที่สุด)	2	4.34 (มากที่สุด)	4	3.80 (มากที่สุด)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.30 (มากที่สุด)</b>		<b>4.32 (มากที่สุด)</b>		<b>4.47 (มากที่สุด)</b>		<b>4.00 (มากที่สุด)</b>	

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.28) และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น ราคาต่อรองได้ และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.26) เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.47) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.52) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น ราคาต่อรองได้ และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) เท่ากัน ตามลำดับ



CHIANG MAI UNIVERSITY 1964

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก	4.02 (มาก)	2	4.03 (มาก)	2	3.96 (มาก)	3	3.80 (มาก)	2
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.66 (มาก)	4	3.72 (มาก)	4	3.76 (มาก)	4	3.00 (ปานกลาง)	4
ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ	2.93 (ปานกลาง)	6	3.04 (ปานกลาง)	5	3.52 (มาก)	5	3.40 (ปานกลาง)	3
ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่	3.98 (มาก)	3	4.00 (มาก)	3	4.42 (มาก)	2	4.20 (มาก)	1
ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย	4.33 (มาก)	1	4.26 (มาก)	1	4.34 (มาก)	1	4.20 (มาก)	1
การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram)	2.99 (ปานกลาง)	5	2.98 (ปานกลาง)	6	3.30 (ปานกลาง)	6	3.00 (ปานกลาง)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.65 (มาก)</b>		<b>3.67 (มาก)</b>		<b>3.88 (มาก)</b>		<b>3.60 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) ร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ร้านที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และร้านที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.66) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 2.99) และร้านที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

3.67) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.26) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.03)ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.00)และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.72) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.04) การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram) (ค่าเฉลี่ย 2.98) และ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.76)และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.52) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram) (ค่าเฉลี่ย 3.30) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย และร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เท่ากัน และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram) (ค่าเฉลี่ย 3.00) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคใน  
อำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ส่วนลดสำหรับการชำระด้วย เงินสด	4.48 (มาก)	2	4.18 (มาก)	3	4.50 (มาก ที่สุด)	2	3.80 (มาก)	4
บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับ ยางฟรีตลอดระยะรับประกัน	4.50 (มาก ที่สุด)	1	4.35 (มาก)	1	4.40 (มาก)	3	4.20 (มาก)	2
บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อ รถยนต์	4.30 (มาก)	3	4.28 (มาก)	2	4.54 (มาก ที่สุด)	1	4.00 (มาก)	3
การแจกแถมของสมนาคุณ	3.91 (มาก)	6	3.72 (มาก)	7	3.94 (มาก)	6	3.60 (มาก)	5
การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตร เครดิตของธนาคารโดยไม่มี ดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)	4.11 (มาก)	5	4.17 (มาก)	4	4.16 (มาก)	4	3.60 (มาก)	5
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	4.12 (มาก)	4	4.04 (มาก)	5	4.08 (มาก)	5	4.40 (มาก)	1
การจัดทำสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านอย่าง หลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไบปลิว	3.70 (มาก)	7	3.84 (มาก)	6	3.92 (มาก)	7	3.60 (มาก)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16 (มาก)</b>		<b>4.08 (มาก)</b>		<b>4.22 (มาก)</b>		<b>3.89 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อการ  
การส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ โดยรวมอยู่

ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือบริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.48) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.12) การจ้ดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.11) การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.91) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, โบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปีให้ความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.35) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.28) ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.18) การจ้ดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.17) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.04) การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, โบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปีให้ความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจ้ดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.16) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, โบปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.40) บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะรับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.20) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.80) การแจกแถมของสมนาคุณ การจ้ดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มี

ดอกเบี๋ย (ดอกเบี๋ย 0%) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้ออย่างรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านบุคลากร	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.34 (มาก)	3	4.33 (มาก)	3	4.58 (มากที่สุด)	3	4.20 (มาก)	1
พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.61 (มากที่สุด)	1	4.42 (มาก)	2	4.66 (มากที่สุด)	1	4.20 (มาก)	1
จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4	4.33 (มาก)	3	4.40 (มาก)	4	3.80 (มาก)	2
พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ	4.49 (มาก)	2	4.44 (มาก)	1	4.60 (มากที่สุด)	2	4.20 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.44 (มาก)</b>		<b>4.38 (มาก)</b>		<b>4.56 (มากที่สุด)</b>		<b>4.10 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้ออย่างรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ซ้ำซ้อนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) พนักงานสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.44) พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) เท่ากัน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.66) พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และพนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) เท่ากัน และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านกระบวนการ	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก	4.36 (มาก)	2	4.41 (มาก)	2	4.40 (มาก)	3	4.20 (มาก)	3
ความรวดเร็วในการบริการ	4.48 (มาก)	1	4.44 (มาก)	1	4.48 (มาก)	1	4.60 (มากที่สุด)	1
รับชำระค่าบริการรวดเร็ว	4.22 (มาก)	5	4.26 (มาก)	5	4.42 (มาก)	2	3.80 (มาก)	4
การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว	4.34 (มาก)	3	4.38 (มาก)	3	4.20 (มาก)	4	4.36 (มาก)	2
เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.33 (มาก)	4	4.34 (มาก)	4	4.42 (มาก)	2	3.80 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.35 (มาก)</b>		<b>4.37 (มาก)</b>		<b>4.42 (มาก)</b>		<b>4.12 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.36) การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.34) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย

4.44) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.41) การวิเคราะห์เชิงปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.38) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48) รับชำระค่าบริการรวดเร็ว และเวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) เท่ากัน ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการวิเคราะห์เชิงปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวิเคราะห์เชิงปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รับชำระค่าบริการรวดเร็ว และเวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ	4.40 (มาก)	1	4.39 (มาก)	1	4.56 (มากที่สุด)	1	4.60 (มากที่สุด)	1
การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด	3.85 (มาก)	5	3.91 (มาก)	5	3.92 (มาก)	5	3.60 (มาก)	4
การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ	4.39 (มาก)	2	4.31 (มาก)	2	4.48 (มาก)	2	4.20 (มาก)	2
การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน	4.18 (มาก)	3	4.08 (มาก)	3	4.14 (มาก)	3	3.60 (มาก)	4
อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น	4.01 (มาก)	4	3.94 (มาก)	4	3.94 (มาก)	4	4.00 (มาก)	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.17 (มาก)</b>		<b>4.12 (มาก)</b>		<b>4.21 (มาก)</b>		<b>4.00 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.18) ความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) การจัดให้มีสถานที่ จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็น สัดส่วน(ค่าเฉลี่ย 4.08) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการ ห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ เครื่องมือ และอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญใน ระดับมาก ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) การจัดให้มีสถานที่ รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน(ค่าเฉลี่ย 4.14) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการ น้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงาม น่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด และการจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับ บริการเป็นสัดส่วน(ค่าเฉลี่ย 3.60) เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้  
ผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ส่วนประสมการตลาด บริการ	อายุ							
	ไม่เกิน 30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.05 (มาก)	6	4.14 (มาก)	4	4.20 (มาก)	6	4.38 (มาก)	1
ด้านราคา	4.30 (มาก)	3	4.32 (มาก)	3	4.47 (มาก)	2	4.00 (มาก)	4
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.65 (มาก)	7	3.67 (มาก)	7	3.88 (มาก)	7	3.60 (มาก)	7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.16 (มาก)	5	4.08 (มาก)	6	4.22 (มาก)	4	3.89 (มาก)	6
ด้านบุคลากร	4.44 (มาก)	1	4.38 (มาก)	1	4.56 (มากที่สุด)	1	4.10 (มาก)	3
ด้านกระบวนการ	4.35 (มาก)	2	4.37 (มาก)	2	4.42 (มาก)	3	4.12 (มาก)	2
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	4.17 (มาก)	4	4.12 (มาก)	5	4.21 (มาก)	5	4.00 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.16 (มาก)</b>		<b>4.16 (มาก)</b>		<b>4.28 (มาก)</b>		<b>4.01 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ให้ความสำคัญต่อส่วน  
ประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่  
ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ช้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้าน  
บุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านการสร้างและ  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.16) ด้านผลิตภัณฑ์  
(ค่าเฉลี่ย 4.05) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มี  
ผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

4.16) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.21) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ อายุ 51 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.10) ด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) เท่ากัน ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

4.4.3 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการ  
ซื้อขายรถยนต์ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมือง  
สมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ความน่าเชื่อถือและ ชื่อเสียงของร้าน	4.34 (มาก)	2	4.40 (มาก)	3	4.43 (มาก)	5	4.51 (มากที่สุด)	1
คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน)	4.56 (มากที่สุด)	1	4.63 (มากที่สุด)	1	4.66 (มากที่สุด)	1	4.33 (มาก)	3
รูปลักษณ์ของยาง รถยนต์ (เช่น ดอกยาง สวย)	3.51 (มาก)	9	3.63 (มาก)	10	4.13 (มาก)	6	3.33 (ปานกลาง)	10
วัน เดือน ปี ที่ผลิต	4.09 (มาก)	4	4.12 (มาก)	5	4.53 (มากที่สุด)	4	4.36 (มาก)	2
ความน่าเชื่อถือของตรา ยี่ห้อของรถยนต์	4.06 (มาก)	5	4.38 (มาก)	4	4.63 (มากที่สุด)	2	4.31 (มาก)	4
ความหลากหลายของ ตรายี่ห้อของรถยนต์	3.46 (ปานกลาง)	10	3.81 (มาก)	9	3.85 (มาก)	10	3.64 (มาก)	9
ความหลากหลายของ ประเภทยางรถยนต์ให้ เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง)	3.74 (มาก)	8	3.76 (มาก)	7	4.13 (มาก)	6	4.09 (มาก)	7
ขนาดของยางรถยนต์มี หลายขนาดให้เลือก	3.84 (มาก)	7	3.71 (มาก)	8	3.91 (มาก)	9	3.76 (มาก)	8

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
การรับประกัน ผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)	4.21 (มาก)	3	4.43 (มาก)	2	4.63 (มากที่สุด)	2	4.20 (มาก)	5
มีการให้บริการนอก สถานที่	3.90 (มาก)	6	3.90 (มาก)	6	4.10 (มาก)	8	4.13 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.97 (มาก)		4.08 (มาก)		4.30 (มาก)		4.07 (มาก)	

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เฝียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.56) ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.34) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.21) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.09) ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.74) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เฝียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.63) ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 3.76) ขนาดของยาง

รถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และรูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.66) ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ และการรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.63) เท่ากัน และวัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.53) ให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) และความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 4.13) เท่ากัน มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.10) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของร้าน (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ วัน เดือน ปี ที่ผลิต (ค่าเฉลี่ย 4.36) คุณภาพของยางรถยนต์ (เช่น เกาะถนน นุ่ม เงียบ ทนทาน) (ค่าเฉลี่ย 4.33) ความน่าเชื่อถือของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีการให้บริการนอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 4.13) ความหลากหลายของประเภทยางรถยนต์ให้เลือก (เช่น ยางใหม่, ยางมือสอง) (ค่าเฉลี่ย 4.09) ขนาดของยางรถยนต์มีหลายขนาดให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.76) และความหลากหลายของตราฮี้อยางรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง คือ รูปลักษณะของยางรถยนต์ (เช่น ดอกยางสวย) (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ราคาของยางรถยนต์ เหมาะสมกับคุณภาพ	4.39 (มาก)	1	4.59 (มากที่สุด)	1	4.60 (มากที่สุด)	1	4.56 (มากที่สุด)	1
ราคาถูกกว่าผู้จำหน่าย รายอื่น	4.00 (มาก)	2	4.35 (มาก)	2	4.34 (มาก)	4	4.49 (มาก)	2
ราคาต่อรองได้	3.69 (มาก)	4	4.35 (มาก)	2	4.44 (มาก)	2	4.33 (มาก)	3
การชำระเงินได้หลาย วิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น	3.89 (มาก)	3	4.15 (มาก)	3	4.37 (มาก)	3	4.09 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.06</b> (มาก)		<b>4.36</b> (มาก)		<b>4.44</b> (มาก)		<b>4.37</b> (มาก)	

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.00) การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) และราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น และราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.35) เท่ากัน และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.44) การชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.37) และราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ราคาของยางรถยนต์เหมาะสมกับคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ราคาถูกกว่าผู้จำหน่ายรายอื่น (ค่าเฉลี่ย 4.49) ราคาต่อรองได้ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการชำระเงินได้หลายวิธี เช่น บัตรเครดิต โอนเงินผ่านธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภค ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก	3.89 (มาก)	3	3.95 (มาก)	2	4.26 (มาก)	3	4.09 (มาก)	3
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน	3.71 (มาก)	4	3.61 (มาก)	4	3.71 (มาก)	4	3.91 (มาก)	4
ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ	2.96 (ปานกลาง)	5	2.94 (ปานกลาง)	6	3.46 (ปานกลาง)	5	3.02 (ปานกลาง)	6
ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่	3.99 (มาก)	2	3.94 (มาก)	3	4.35 (มาก)	2	4.11 (มาก)	2
ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย	4.40 (มาก)	1	4.29 (มาก)	1	4.38 (มาก)	1	4.18 (มาก)	1
การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram)	2.70 (ปานกลาง)	6	3.02 (ปานกลาง)	5	3.16 (ปานกลาง)	6	3.36 (ปานกลาง)	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.61 (มาก)</b>		<b>3.63 (มาก)</b>		<b>3.89 (มาก)</b>		<b>3.78 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.40) ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.96) และการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instagram) (ค่าเฉลี่ย 2.70) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.29) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 3.02) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.38) ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ความสะดวกต่อการเข้าถึงร้านจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ร้านมีที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ (ค่าเฉลี่ย 4.11) ร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง Social Media (เช่น Website, Facebook, Line, Instragram) (ค่าเฉลี่ย 3.36) และร้านมีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.02) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคใน  
อำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ส่วนลดสำหรับการ ชำระด้วยเงินสด	4.14 (มาก)	1	4.53 (มากที่สุด)	2	4.40 (มาก)	3	4.24 (มาก)	3
บริการตรวจเช็คลมยาง/ สลับยางฟรีตลอดระยะ รับประกัน	4.13 (มาก)	2	4.55 (มากที่สุด)	1	4.43 (มาก)	2	4.49 (มาก)	1
บริการตั้งศูนย์และถ่วง ล้อรถยนต์	4.04 (มาก)	4	4.36 (มาก)	3	4.44 (มาก)	1	4.38 (มาก)	2
การแจกแถมของ สมนาคุณ	3.51 (มาก)	7	3.94 (มาก)	6	3.88 (มาก)	7	4.02 (มาก)	6
การจัดรายการพิเศษ ต่างๆ เช่น การให้ผ่อน ชำระกับบัตรเครดิตของ ธนาคาร โดยไม่มี ดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)	4.06 (มาก)	3	4.12 (มาก)	4	4.16 (มาก)	5	4.18 (มาก)	5
ป้ายแสดงราคาชัดเจน	3.90 (มาก)	5	4.11 (มาก)	5	4.19 (มาก)	4	4.24 (มาก)	3
การจัดทำสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้าน อย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ใบปลิว	3.64 (มาก)	6	3.71 (มาก)	7	4.04 (มาก)	6	3.76 (มาก)	7
ค่าเฉลี่ยรวม	3.92 (มาก)		4.19 (มาก)		4.22 (มาก)		4.19 (มาก)	

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.14) บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะเวลารับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.13) การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.06) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.90) การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไปปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะเวลารับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.36) การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.12) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.11) การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และการจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไปปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์ (ค่าเฉลี่ย 4.44) บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะเวลารับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.19) การจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.16) การจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไปปลิว (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ บริการตรวจเช็คลมยาง/สลับยางฟรีตลอดระยะเวลารับประกัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) บริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อรถยนต์

(ค่าเฉลี่ย 4.38) ส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด และป้ายแสดงราคาชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.24)เท่ากัน การจัดการรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคารโดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) (ค่าเฉลี่ย 4.18) การแจกแถมของสมนาคุณ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการจัดทำสื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ร้านอย่างหลากหลาย เช่น ป้ายโฆษณา, สิ่งพิมพ์, วิทยุ, อินเทอร์เน็ต, ไปปปลิว (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
พนักงานสุภาพนอบ น้อมในการให้บริการ	4.06 (มาก)	4	4.38 (มาก)	3	4.62 (มากที่สุด)	2	4.40 (มาก)	1
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ ในการ ให้บริการ	4.60 (มากที่สุด)	1	4.56 (มากที่สุด)	1	4.71 (มากที่สุด)	1	4.33 (มาก)	2
จำนวนพนักงาน เพียงพอ ในการ ให้บริการ	4.21 (มาก)	3	4.37 (มาก)	4	4.34 (มาก)	4	4.31 (มาก)	3
พนักงานให้ข้อมูลด้าน เทคนิคและตอบคำถาม เหมาะสมตามความ ต้องการ	4.33 (มาก)	2	4.53 (มากที่สุด)	2	4.59 (มากที่สุด)	3	4.40 (มาก)	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.30 (มาก)</b>		<b>4.46 (มาก)</b>		<b>4.56 (มากที่สุด)</b>		<b>4.36 (มาก)</b>	

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์

โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) พนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และพนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ จำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคนในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสุภาพนอบน้อมในการให้บริการ และพนักงานให้ข้อมูลด้านเทคนิคและตอบคำถามเหมาะสมตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) เท่ากัน พนักงานมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก	4.26 (มาก)	1	4.35 (มาก)	3	4.57 (มากที่สุด)	2	4.38 (มาก)	2
ความรวดเร็วในการบริการ	4.24 (มาก)	2	4.51 (มากที่สุด)	1	4.63 (มากที่สุด)	1	4.42 (มาก)	1
รับชำระค่าบริการรวดเร็ว	4.00 (มาก)	5	4.26 (มาก)	5	4.40 (มาก)	4	4.36 (มาก)	3
การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว	4.04 (มาก)	4	4.39 (มาก)	2	4.56 (มากที่สุด)	3	4.38 (มาก)	2
เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ	4.17 (มาก)	3	4.31 (มาก)	4	4.56 (มากที่สุด)	3	4.38 (มาก)	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.14</b> (มาก)		<b>4.36</b> (มาก)		<b>4.54</b> (มากที่สุด)		<b>4.38</b> (มาก)	

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.24) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.04) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.39) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.35) เวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.31) และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.26) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) ) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.57) การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว และเวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) เท่ากัน ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ รับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก การวิเคราะห์แจ้งปัญหาของงานมีความรวดเร็ว และเวลาทำการเปิดและปิดของร้านจำหน่ายสอดคล้องกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) เท่ากัน และรับชำระค่าบริการรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อข้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
เครื่องมือและอุปกรณ์ ทันสมัยเป็นมาตรฐาน และเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.13 (มาก)	1	4.43 (มาก)	1	4.59 (มากที่สุด)	1	4.56 (มากที่สุด)	1
การจัดตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าดึงดูด	3.64 (มาก)	5	3.91 (มาก)	5	4.03 (มาก)	4	3.80 (มาก)	5
การจัดให้มีสถานที่ จอดรถสะดวกและ เพียงพอ	4.11 (มาก)	2	4.41 (มาก)	2	4.59 (มากที่สุด)	1	4.31 (มาก)	2
การจัดให้มีสถานที่ รับรองลูกค้าระหว่าง รอรับบริการเป็น สัดส่วน	3.90 (มาก)	3	4.19 (มาก)	3	4.16 (มาก)	3	4.27 (มาก)	3
อำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้า เช่น บริการน้ำ ดื่ม , บ ริ ก า ร อินเทอร์เน็ต, บริการ ห้องน้ำ เป็นต้น	3.87 (มาก)	4	4.02 (มาก)	4	3.96 (มาก)	5	4.00 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.93</b> (มาก)		<b>4.19</b> (มาก)		<b>4.26</b> (มาก)		<b>4.19</b> (มาก)	

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อข้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย

4.11) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 3.90) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.41) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.19) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ และการจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.59) เท่ากัน และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.16) การจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 4.03) และอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก คือ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยเป็นมาตรฐานและเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การจัดให้มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31) การจัดให้มีสถานที่รับรองลูกค้าระหว่างรอรับบริการเป็นสัดส่วน (ค่าเฉลี่ย 4.27) อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการจัดตกแต่งหน้าร้านสวยงามน่าดึงดูด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนประสม การตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน							
	ต่ำกว่า 15,000 บาท		15,000 – 30,000 บาท		30,001 – 45,000 บาท		45,001 บาทขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.97 (มาก)	4	4.08 (มาก)	6	4.30 (มาก)	4	4.07 (มาก)	6
ด้านราคา	4.06 (มาก)	3	4.36 (มาก)	2	4.44 (มาก)	3	4.37 (มาก)	2
ด้านช่องทางการจัด จำหน่าย	3.61 (มาก)	7	3.63 (มาก)	7	3.89 (มาก)	7	3.78 (มาก)	7
ด้าน การ ส่ง เสริม การตลาด	3.92 (มาก)	6	4.19 (มาก)	4	4.22 (มาก)	6	4.19 (มาก)	4
ด้านบุคลากร	4.30 (มาก)	1	4.46 (มาก)	1	4.56 (มากที่สุด)	1	4.36 (มาก)	3
ด้านกระบวนการ	4.14 (มาก)	2	4.36 (มาก)	2	4.54 (มากที่สุด)	2	4.38 (มาก)	1
ด้าน การ สร้าง และ นำเสนอ ลักษณะทาง กายภาพ	3.93 (มาก)	5	4.19 (มาก)	4	4.26 (มาก)	5	4.19 (มาก)	4
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b> (มาก)		<b>4.18</b> (มาก)		<b>4.32</b> (มาก)		<b>4.19</b> (มาก)	

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.03) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.92) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านกระบวนการ และด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.36) เท่ากัน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) เท่ากัน ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.56) และด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.44) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.22) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) ข้อย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.36) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 4.37) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19) เท่ากันด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

4.5 ปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล

ปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
วัน เดือน ปี ที่ผลิตยางรถยนต์เก่าค้างเก็บ	176	44.00	4
ตราชื่อของยางรถยนต์ที่จำหน่ายไม่น่าเชื่อถือ	122	30.50	13
ไม่มีการรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์)	169	42.25	6
ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ	146	36.50	10
การรับชำระเงินเป็นเงินสดเท่านั้น	112	28.00	14
สถานที่ตั้งร้าน ไม่ติดถนนใหญ่	87	21.75	15
ไม่มีส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด	183	45.75	1
ช่วงระยะรับประกันไม่มีบริการตรวจเช็คลม/สลับยางฟรี	180	45.00	2
ไม่มีบริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อเมื่อเปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่	152	38.00	9
ขาดการจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้ผ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%)	128	32.00	12
พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการและคำแนะนำต่างๆ	159	39.75	7
การให้บริการมีความล่าช้า	156	39.00	8
เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัยเป็นมาตรฐาน	132	33.00	11
สถานที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพอ	179	44.75	3
ขาดการอำนวยความสะดวก เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น	172	43.00	5

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคล โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ไม่มีส่วนลดสำหรับการชำระด้วยเงินสด ร้อยละ 45.75 รองลงมา ได้แก่ ช่วงระยะรับประกันไม่มีบริการตรวจเช็คลม/สลับยางฟรีร้อยละ 45.00 สถานที่จอดรถไม่สะดวกและเพียงพอ ร้อยละ 44.75 วัน เดือน ปี ที่ผลิตยางรถยนต์เก่าค้างเก็บ ร้อยละ 44.00 ขาด

การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น บริการน้ำดื่ม, บริการอินเทอร์เน็ต, บริการห้องน้ำ เป็นต้น ร้อยละ 43.00 ไม่มีการรับประกันผลิตภัณฑ์ (ยางรถยนต์) ร้อยละ 42.25 พนักงานขาดความรู้ความชำนาญในการให้บริการและคำแนะนำต่างๆ ร้อยละ 39.75 การให้บริการมีความล่าช้า ร้อยละ 39.00 ไม่มีบริการตั้งศูนย์และถ่วงล้อเมื่อเปลี่ยนยางรถยนต์ใหม่ ร้อยละ 38.00 ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ ร้อยละ 36.50 เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่ทันสมัยเป็นมาตรฐาน ร้อยละ 33.00 ขาดการจัดรายการพิเศษต่างๆ เช่น การให้พ่อนชำระกับบัตรเครดิตของธนาคาร โดยไม่มีดอกเบี้ย (ดอกเบี้ย 0%) ร้อยละ 32.00 คราที่ยี่ห้อยางรถยนต์ที่จำหน่ายไม่น่าเชื่อถือ ร้อยละ 30.25 การรับชำระเงินเป็นเงินสดเท่านั้น ร้อยละ 28.00 และสถานที่ตั้งร้านไม่ติดถนนใหญ่ ร้อยละ 21.75 ตามลำดับ

#### 4.6 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการซื้อยางรถยนต์จากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร

มีจำนวน 3 ราย โดยท่านแรก ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ ควรมีการแจ้งราคา และมีเจ้าหน้าที่เชี่ยวชาญที่สามารถแนะนำอยู่ประจำร้านตลอด ท่านที่ 2 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ ควรให้การบริการที่ดี และราคาที่เหมาะสม ท่านที่ 3 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ ควรเป็นยางที่ผลิตใหม่ ถ้าเป็นยางเก่าค้างเก็บ ควรบอกลูกค้าให้ชัดเจน และควรลดราคาเป็นพิเศษให้ต่างจากยางที่ผลิตใหม่ ท่านที่ 4 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ น่าจะมีบริการโทรสอบถามเรื่องการใช้งาน และแจ้งให้เข้ามาสลับยางเมื่อถึงระยะ ท่านที่ 5 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ ควรให้ความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่างๆ ที่พิมพ์บนยางว่า มีความแตกต่างความหมายอย่างไร ใช้อย่างประเภทไหนและยี่ห้ออะไร จึงจะเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อความคุ้มค่าคุ้มราคา และท่านที่ 6 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะคือ ควรจะเปิดบริการถึงประมาณ 19.00 น. เพราะเวลาที่คนทำงานสะดวกมากที่สุด คือ หลังเลิกงาน 18.00 น.