

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์ เอฟาส์ 22 ในครั้งนี้ได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทรถยนต์ บริการที่เคยใช้ที่เอฟาส์ 22 ค่าบริการ โดยเฉลี่ย รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่เอฟาส์ 22 ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ ช่วงวันในการมาใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน ลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22 เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่เอฟาส์ 22 (ตารางที่ 1-14)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 ได้แก่ ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ บุคลากร และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (ตารางที่ 15-27)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22 จำแนกตามเพศ อายุ สาขาและข้อมูลส่วนบุคคล(ตารางที่ 28-75)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	210	56.91
หญิง	159	43.09
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.91 และเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 43.09

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	37	10.03
31 – 35 ปี	85	23.04
36 – 40 ปี	125	33.88
41 – 45 ปี	52	14.09
46 – 50 ปี	52	14.09
51 ปีขึ้นไป	18	4.87
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.88 รองลงมาคือ 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.04 41 – 45 ปี และ 46 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.09 ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.03 และ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	96	26.02
ปริญญาตรี	162	43.90
ปริญญาโท	111	30.08
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 30.08 และอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 26.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน / นักศึกษา	37	10.03
ธุรกิจส่วนตัว	111	30.08
รับราชการ	22	5.96
พนักงานบริษัทเอกชน	99	26.83
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	20.05
รับจ้างทั่วไป	26	7.05
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.08 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.83 พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 20.05 นักเรียน / นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 10.03 รับจ้างทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 7.05 และรับราชการคิดเป็นร้อยละ 5.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	7	1.90
10,001 – 15,000 บาท	107	29.00
15,001 - 20,000 บาท	115	31.17
20,001 บาทขึ้นไป	140	37.93
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.94 รองลงมาคือ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.17 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.00 และ ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ

ประเภทรถยนต์	จำนวน	ร้อยละ
รถเก๋ง	314	85.09
รถกระบะ	48	13.01
รถตู้	7	1.90
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้รถยนต์ที่มารับบริการคือประเภทรถเก๋ง คิดเป็นร้อยละ 85.09 รองลงมาคือ รถกระบะ คิดเป็นร้อยละ 13.01 และรถตู้ คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่เคยใช้ที่เอฟาส์ 22

บริการที่เคยใช้ที่เอฟาส์ 22	จำนวน	ร้อยละ
ล้างสี	329	89.16
ล้างสี และ ดูดฝุ่น	343	92.95
ขัดคิมน้ำมัน	267	72.36
เคลือบสี	303	82.11
ขัดลบรีวรอย	37	10.03
ล้างคราบยางมะตอย	185	50.14
ล้างห้องเครื่อง	298	80.76
ซักเบาะ ซักพรม	190	51.49
เติมลมในโตรเจน	260	70.46

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการล้างสี และ ดูดฝุ่น คิดเป็นร้อยละ 92.95 รองลงมาคือ ล้างสี คิดเป็นร้อยละ 89.16 ล้างห้องเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 80.76 เคลือบสี คิดเป็นร้อยละ 82.11 ขัดคิมน้ำมัน คิดเป็นร้อยละ 72.36 เติมลมในโตรเจนคิดเป็นร้อยละ 70.46 ซักเบาะ ซักพรม คิดเป็นร้อยละ 51.49 ล้างคราบยางมะตอย คิดเป็นร้อยละ 50.14 และ ขัดลบรีวรอยคิดเป็นร้อยละ 10.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ค่าบริการโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 200 บาท	225	60.98
201 – 400 บาท	111	30.08
401 – 600 บาท	33	8.94
รวม	369	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าบริการเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.98 รองลงมาคือ 201 – 400 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.08 และ 401 – 600 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่เอฟาส์ 22

รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่เอฟาส์ 22	จำนวน	ร้อยละ
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด	321	86.99
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยบัตรเครดิต	30	8.14
ชำระด้วยคูปองสมาชิก	18	4.88
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินในรูปแบบจ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 86.99 รองลงมาคือ จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 8.14 และชำระด้วยคูปองสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 4.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการมาใช้บริการ

ช่วงเวลาในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
09.01 – 12.00 น.	26	7.05
12.01 – 15.00 น.	26	7.05
15.01 – 18.00 น.	114	30.89
หลัง 18.00 น. เป็นต้นไป	37	10.03
ไม่แน่นอน	166	44.98
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่นานนอนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.99 รองลงมาคือ 15.01 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 30.89 หลัง 18.00 น.เป็นต้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.03 และ 09.01 – 12.00 น. และ 12.01 – 15.00 น. คิดเป็นร้อยละ 7.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวันในการมาใช้บริการ

ช่วงวันในการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จันทร์-ศุกร์	129	34.96
เสาร์-อาทิตย์	55	14.90
ไม่นานนอน	185	50.14
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงวันที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 50.14 รองลงมาคือ จันทร์-ศุกร์คิดเป็นร้อยละ 34.96 และเสาร์-อาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 14.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	129	34.96
2 ครั้งต่อเดือน	199	53.93
3 ครั้งต่อเดือน	11	2.98
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	30	8.13
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 53.93 รองลงมาคือ 1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า คิดเป็นร้อยละ 34.96 มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 8.13 และ 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.98 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการรู้จักร้าน
เอฟาส์ 22**

ลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22	จำนวน	ร้อยละ
มีคนรู้จักแนะนำ	322	87.26
คู่มือจาก Web site	293	79.40
ป้ายคัทเอ๊าท์	353	95.66
นิตยสารท้องถิ่น	317	85.91
พนักงานแนะนำ	99	26.83
เจ้าของร้านแนะนำ	12	3.25
การตกแต่งหน้าร้าน	320	86.72

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักเอฟาส์ 22 จากป้ายคัทเอ๊าท์ คิดเป็นร้อยละ 95.66 รองลงมาคือ มีคนรู้จักแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 87.26 การตกแต่งหน้าร้าน คิดเป็นร้อยละ 86.72 นิตยสารท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 85.91 คู่มือจาก Web site คิดเป็นร้อยละ 79.4 พนักงานแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 26.83 และ เจ้าของร้านแนะนำคิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ

**ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้
บริการที่เอฟาส์ 22**

เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่เอฟาส์ 22	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานบริการดีประทับใจ	341	92.41
ชื่อเสียงของร้าน	310	84.01
คุณภาพด้านความสะอาด	357	96.74
สะดวกต่อการเดินทาง	252	68.29
ความรวดเร็วในการให้บริการ	319	86.45
ราคาเหมาะสม	219	59.35

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการที่เอฟาสร် 22

เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่เอฟาสร် 22	จำนวน	ร้อยละ
มีโปร โมชั่นดึงดูดใจ	218	59.08
ห้องรับรองสะดวกสบาย	350	94.85
ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	199	53.93

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการที่เอฟาสร် 22 เนื่องจากคุณภาพด้านความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 96.74 รองลงมาคือ ห้องรับรองสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 94.85 พนักงานบริการดีประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 92.41 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.45 ชื่อเสียงของร้าน คิดเป็นร้อยละ 84.01 สะดวกต่อการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 68.29 ราคาเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 59.35 มีโปร โมชั่นดึงดูดใจ คิดเป็นร้อยละ 59.08 และใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานคิดเป็นร้อยละ 53.93 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
ร้านคาร์แคร์เอฟาสต์ 22

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ที่แคร์คุณ”	74 (20.05)	273 (73.98)	22 (5.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	7
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน	85 (23.04)	266 (72.09)	18 (4.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	6
มีบริการหลากหลายให้เลือก	70 (18.97)	299 (81.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	5
ความหลากหลายของแพ็คเกจบริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจล้างรถ แพ็คเกจเคลือบสีรถ เป็นต้น	37 (10.03)	247 (66.94)	85 (23.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	9
ความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ	22 (5.96)	255 (69.11)	92 (24.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	10
คุณภาพด้านความสะอาดสามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม	210 (56.91)	159 (43.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	1
คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ	199 (53.93)	162 (43.90)	8 (2.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน	0 (0.00)	332 (89.97)	37 (10.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.90 (มาก)	8
การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำให้ความสะอาดที่มีคุณภาพ	199 (53.93)	166 (44.99)	4 (1.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	2
มีอุปกรณ์ประกอบการทำงานล้าง - อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน	155 (42.01)	203 (55.01)	11 (2.98)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงานล้าง - อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ความหลายหลายของ

แพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ การบริการและผลิตภัณฑ์ ที่ใช้ในการบริการ	18 (4.88)	259 (70.19)	92 (24.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80 (มาก)	3
มีหลายระดับราคาให้ เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ ต้องการ	19 (5.15)	203 (55.01)	147 (39.84)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.65 (มาก)	5
ราคา แพ็คเกจ หรือคู่มือ สมาชิกมีความเหมาะสม	22 (5.96)	207 (56.10)	140 (37.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.68 (มาก)	4
ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับ สถานบริการอื่นๆ	18 (4.88)	133 (36.04)	218 (59.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.46 (ปานกลาง)	6
มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง	321 (86.99)	48 (13.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87 (มากที่สุด)	1
มีบริการชำระเงินผ่าน บัตรเครดิต	55 (14.91)	292 (79.13)	22 (5.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.93 (มาก)	



จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.87

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากโดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 ราคาแพ็คเกจ หรืออุปโภคบริโภคมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68 มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 และราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	48 (13.01)	240 (65.04)	81 (21.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	3
มีจำนวนสาขาเพียงพอต่อการให้บริการ	18 (4.88)	229 (62.06)	122 (33.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.72 (มาก)	5
สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปarking และร่มเย็น	166 (44.99)	107 (29.00)	96 (26.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)	2
สถานที่ทำความสะอาดดี รวดเร็ว	148 (40.11)	166 (44.99)	55 (14.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25 (มาก)	1
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถจุดชำระเงิน ห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ	37 (10.03)	229 (62.06)	103 (27.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.82 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.98 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมา คือ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ท่าเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุฬารับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการเช็ดลมยางฟรี สำหรับผู้ให้บริการทุก ประเภท	25 (6.78)	148 (40.11)	196 (53.12)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.54 (มาก)	5
การแจ้งข่าวสารการจัด กิจกรรมหรือรายการ ส่งเสริมการขาย ผ่านทาง สื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้าย ประกาศ นิตยสาร/วารสาร ต่างๆ เช่น มี แพ็คเกจ ล้าง รถ เคลือบสีรถ ในราคา พิเศษ เป็นต้น	33 (8.94)	137 (37.13)	199 (53.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.55 (มาก)	4

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้น น่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้านอาหาร ทิวรี่ร้อย สถานที่ท่องเที่ยว หรือรายการทีวีต่างๆ	199 (53.93)	166 (44.99)	4 (1.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	1
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ	140 (37.94)	229 (62.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)	2
ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจต่างๆ	41 (11.11)	151 (40.92)	177 (47.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.63 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปดผล)						3.93 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้น น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และบริการเช็คลมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เวลาเปิด-ปิดมีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.	229 (62.06)	122 (33.06)	18 (4.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	4
มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติก่อนหลัง	166 (44.99)	188 (50.95)	15 (4.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	6
ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน	103 (27.91)	185 (50.14)	81 (21.95)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06 (มาก)	7
การคิดเงินและออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว	266 (72.09)	103 (27.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)	1
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง	107 (29.00)	192 (52.03)	70 (18.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	8
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึงการส่งรถมีความเป็นมืออาชีพ	244 (66.12)	125 (33.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 19(ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง	210 (56.91)	159 (43.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47 (มาก)	5
การตรวจสอบครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ	111 (30.08)	118 (31.98)	140 (37.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	9
มีระบบการดูแลควบคุมดีไว้ใจได้ว่ารถของในรถจะไม่สูญหาย	55 (14.91)	189 (51.22)	125 (33.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	11
การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง	37 (10.03)	240 (65.04)	92 (24.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.85 (มาก)	10
มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม	229 (62.06)	140 (37.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	3
มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติตามรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)	266 (72.09)	103 (27.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.33 (มาก)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.33

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบ

การปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมาคือ
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 มีระบบ
แจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเวลา
เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในระดับมาก โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47
รองลงมาคือ การจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีการชี้แจง
รายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ความรวดเร็วในการให้บริการ
หรือระยะเวลาในการทำความสะดวกไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 การตรวจสอบรถครั้ง
สุดท้ายก่อนการส่งมอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน
ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานรับรถ มีความสุภาพ และอัธยาศัยไมตรีดี	48 (13.01)	170 (46.07)	151 (40.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.72 (มาก)	7
พนักงานส่งรถ มีความสุภาพ และอัธยาศัยไมตรีดี	19 (5.15)	225 (60.98)	125 (33.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.71 (มาก)	8
พนักงานบัญชี มีความสุภาพ และอัธยาศัยไมตรีดี	129 (34.96)	170 (46.07)	70 (18.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16 (มาก)	5
พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการทำงาน	129 (34.96)	185 (50.14)	55 (14.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	3

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	78 (21.14)	166 (44.99)	125 (33.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.87 (มาก)	6
พนักงานล้างรถมีจำนวน เพียงพอต่อลูกค้า	144 (39.02)	148 (40.11)	77 (20.87)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	4
พนักงานรับรถมีความชำนาญ ในการขับเคลื่อนรถ	166 (44.99)	196 (53.12)	7 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43 (มาก)	2
พนักงานในร้านมีความ น่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์	203 (55.01)	129 (34.96)	37 (10.03)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)	1
พนักงานทุกคน มีการดูแลเอา ใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	129 (34.96)	177 (47.97)	63 (17.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.18 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และพนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.87 พนักงานขับรถ มีความสุภาพและอึดยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอึดยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามใน ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ป้ายแสดงชื่อร้านชัดเจนมองเห็นง่าย	125 (33.88)	244 (66.12)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)	4
ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ	100 (27.10)	148 (40.11)	121 (32.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.94 (มาก)	9
ห้องพักรอรับรถ กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ	129 (34.96)	148 (40.11)	92 (24.93)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	7
ห้องพักรอรับรถ บรรยายาศศิกกลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม	185 (50.14)	125 (33.88)	59 (15.99)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34 (มาก)	4
ห้องพักรอรับรถมีชา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี	258 (69.92)	92 (24.93)	19 (5.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (มากที่สุด)	1
ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี	229 (62.06)	140 (37.94)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	2
ห้องพักรอรับรถมี หนังสือพิมพ์นิตยสารที่ ให้บริการใหม่ทันสมัยมีความเหมาะสม	92 (24.93)	140 (37.94)	137 (37.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.88 (มาก)	11
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี	92 (24.93)	155 (42.01)	122 (33.06)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	10

ตารางที่ 21(ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยและระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ	140 (37.94)	166 (44.99)	63 (17.07)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	5
เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงานหรือ อุปกรณ์ ตกแต่งต่างๆ มีความ ทันสมัย	225 (60.98)	125 (33.88)	19 (5.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (มากที่สุด)	3
มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด อย่างชัดเจน	129 (34.96)	162 (43.90)	78 (21.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14 (มาก)	6
มีการเปิดดนตรีให้ฟัง ภายในร้าน	111 (30.08)	129 (34.96)	129 (34.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.22 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทาง
กายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมากที่สุด
โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.65 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และ
เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพในระดับมาก โดย
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่ายและ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี
กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือ การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้าน มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพอใจในภาพรวมของบริการของร้านเอฟาส์ 22

ระดับความพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจมากที่สุด	92	24.93
พอใจมาก	244	66.13
พอใจปานกลาง	33	8.94
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 22 พบว่า ในภาพรวม ผู้ตอบแบบสอบถามพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.13 รองลงมาคือ พพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.93 และพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.94

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่จะมาใช้บริการในอนาคต

การใช้บริการในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
มาแน่นอน	317	85.91
ยังไม่แน่นอน	52	14.09
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามจะมาใช้บริการแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 85.91 และยังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 14.09

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่จะแนะนำให้เพื่อน /คนรู้จัก มาใช้บริการที่ร้านเอฟาส์ 22

ความคิดเห็นด้านการแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	330	89.43
ยังไม่แน่นอน	39	10.57
รวม	369	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ในอนาคตผู้ตอบแบบสอบถามจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการอย่างแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 89.43 และยังไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 10.57

ตารางที่ 25 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อยด้าน	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	อันดับที่
มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง	ราคา	4.87 (มากที่สุด)	1
การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว	กระบวนการให้บริการ	4.72 (มากที่สุด)	2
มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของ ถูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)	กระบวนการให้บริการ	4.72 (มากที่สุด)	2
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ	กระบวนการให้บริการ	4.66 (มากที่สุด)	3
ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.65 (มากที่สุด)	4
มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม	กระบวนการให้บริการ	4.62 (มากที่สุด)	5
ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี	สิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.62 (มากที่สุด)	5

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 10 อันดับแรก

ปัจจัยย่อยด้าน	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาด ได้สะอาดทุกซอกทุกมุม	ผลิตภัณฑ์	4.57 (มากที่สุด)	6
เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.	กระบวนการ ให้บริการ	4.57 (มากที่สุด)	6
เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย	สิ่งนำเสนอทาง กายภาพ	4.56 (มากที่สุด)	7
การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ	ผลิตภัณฑ์	4.53 (มากที่สุด)	8
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ	การส่งเสริมการตลาด	4.53 (มากที่สุด)	8
คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ	ผลิตภัณฑ์	4.52 (มากที่สุด)	9
มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง	กระบวนการ ให้บริการ	4.47 (มาก)	10

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม และเวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00– 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ และความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และคุณภาพด้านความ

เรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยเรื่องมีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 26 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อยด้าน	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ	ราคา	3.46 (ปานกลาง)	1
บริการเช็กลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท	การส่งเสริม การตลาด	3.54 (มาก)	2
การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา	การส่งเสริม การตลาด	3.55 (มาก)	3
ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ้คเกจ ต่างๆ	การส่งเสริม การตลาด	3.63 (มาก)	4
มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ้คเกจที่ต้องการ	ราคา	3.65 (มาก)	5
ราคาแพ้คเกจหรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม	ราคา	3.68 (มาก)	6
พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี	บุคลากร	3.71 (มาก)	7
มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ	บุคลากร	3.72 (มาก)	8
พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี	การจัดจำหน่าย	3.72 (มาก)	8
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ	ราคา	3.80 (มาก)	9

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับสุดท้าย

ปัจจัยย่อยด้าน	ปัจจัยหลักด้าน	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	อันดับที่
มีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่ารถและของในรถจะไม่สูญหาย	กระบวนการให้บริการ	3.81 (มาก)	10
ความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละแพ็คเกจ	ผลิตภัณฑ์	3.81 (มาก)	10

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือ บริการเช็ดลมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ราคาแพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี และมีจำนวนสาขาเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 มีความพึงพอใจในระดับมาก



ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	4.21 (มาก)	3
ด้านราคา	3.93 (มาก)	6
ด้านการจัดจำหน่าย	3.98 (มาก)	5
ด้านส่งเสริมการตลาด	3.93 (มาก)	6
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.33 (มาก)	1
ด้านบุคลากร	4.10 (มาก)	4
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	4.22 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และด้านส่งเสริมการตลาด พร้อมทั้งด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน
คาร์แคร์เอฟแอส 22 จำแนกตามเพศ อายุ และสาขา

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ที่แคร์คุณ”	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
มีบริการหลากหลายให้เลือก	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
ความหลากหลายของ แพ้คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ้คเกจ ล้างรถ แพ้คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)
ความเหมาะสม คู่มค่า ของบริการในแต่ละ แพ้คเกจ	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)
คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)
การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ	4.56 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนประสบการณ์ตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆ ครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน	4.40 (มาก)	4.37 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.22 (มาก)	4.19 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงานล้าง – อัดฉีดและอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ ซ็ोर้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” และมีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความหลากหลายของ แพ้คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ้คเกจ ล้างรถ แพ้คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90และความเหมาะสมคุ้มค่าของบริการในแต่ละ แพ้คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน และมีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ที่แกร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ความหลายหลายของแพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และความเหมาะสม คู่มค่า ของบริการในแต่ละแพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพคเกจ ที่ต้องการ	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)
ราคาแพคเกจ หรือคูปองสมาชิกมีความเหมาะสม	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)
ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง	4.89 (มากที่สุด)	4.85 (มากที่สุด)
มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 มีหลาย

ระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และราคา แพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาและ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ราคา แพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	3.94 (มาก)	3.87 (มาก)
มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)
สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)
สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพัก ลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่าเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเช็กลมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)
การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขายผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/วารสาร ต่างๆ เช่น มี แพ็คเกจ ล้างรถ เคลือบสีรถ ในราคาพิเศษ เป็นต้น	3.57 (มาก)	3.52 (มาก)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้านอาหาร ทัวร์ร้อยสถานที่ท่องเที่ยว หรือรายการทีวี ต่างๆ	4.56 (มาก)	4.49 (ปานกลาง)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ	4.37 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 31 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจต่างๆ	3.72 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.96 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และบริการเช็กลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 การ

แจ้งข่าวสารการจ้ดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 บริการเช้คลมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท และความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ้คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
เวลาเปิด-ปิดมีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.	4.55 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติก่อนหลัง	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)
การคิดเงินและออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.71 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึงการส่งรถมีความเป็นมืออาชีพ	4.62 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)
มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)
การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ	3.96 (มาก)	3.87 (มาก)
มีระบบการดูแลควบคุมดีไว้ใจได้ว่ารถของในรถจะไม่มีสูญหาย	3.84 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วย จอมอนิเตอร์รวม	4.59 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วย จอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)	4.71 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
กระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว และมี
ระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71
รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.62 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59
และเวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจใน
ระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.42 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความรวดเร็ว
ในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 การ

ตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย 3.84

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ 4.71 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)
พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี	4.19 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.19 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ	4.43 (มาก)	4.48 (มาก)
พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์	4.46 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 พนักงานขับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานขับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ และพนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และพนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และพนักงานขับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการ
 ดึงนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายแสดงชื่อร้านชัดเจนมองเห็นง่าย	4.32 (มาก)	4.36 (มาก)
ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรับรถ ห้องน้ำ	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)
ห้องพักรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)
ห้องพักรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม	4.36 (มาก)	4.31 (มาก)
ห้องพักรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
ห้องพักรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี	4.59 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)
ห้องพักรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ ทันสมัย มีความเหมาะสม	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหาร จัดการดี	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)
การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
เครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานหรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มี ความทันสมัย	4.51 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาดอย่างชัดเจน	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)

ตารางที่ 34 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	เพศ	
	ชาย (n =210)	หญิง (n =159)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้าน	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ซา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ”	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)
มีบริการหลากหลายให้เลือก	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.24 (มาก)
ความหลากหลายของ แพคเกจ บริการมีให้ เลือกมาก เช่น แพคเกจ ล้างรถ แพคเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น	3.84 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเหมาะสม คุ่มค่า ของบริการในแต่ละ แพคเกจ	3.81 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)
คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาด สะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม	4.55 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอย ขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ	4.46 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานของพนักงาน	3.90 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)
การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มี คุณภาพ	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการ ใช้งานชัดเจน	4.31 (มาก)	4.43 (มาก)	4.43 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.18 (มาก)	4.21 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปีพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพด้านความสะดวก สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปีพึงพอใจในระดับ
มาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรด
เสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดย
แบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.19 มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำ
ได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีการรับประกันความเสียหายที่
เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ความหลายหลายของ แพ็คเกจ บริการ
มีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรด แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และความ
เหมาะสม คู่คุณค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาด ทุกซอกทุกมุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ความหลากหลายของแพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และความเหมาะสม คู่คุณค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาด ทุกซอกทุกมุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความหลากหลายของแพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้นและมีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และความเหมาะสม คู่คุณค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)
มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพคเกจ ที่ต้องการ	3.62 (มาก)	3.62 (มาก)	3.72 (มาก)
ราคา แพคเกจ หรือคูปองสมาชิกมีความเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)
มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง	4.84 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)
มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.97 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ราคา

แพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และมีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปีพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปีพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปีพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ราคาแพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปีพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

โดยปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

ปัจจัยย่อยด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ราคาแพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	3.86 (มาก)	3.90 (มาก)	3.97 (มาก)
มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.20 (มาก)
สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุด ชำระเงินห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	4.01 (มาก)	3.99 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปีพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีจำนวนสาขาเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีจำนวนสาขาเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเช่ารถจักรยานฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท	3.52 (มาก)	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)
การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/วารสาร ต่างๆ เช่น มีแพ็คเกจ ดั่งรถ เคลือบสีรถ ในราคาพิเศษ	3.52 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้านอาหาร ทิวร้อยยอด สถานที่ท่องเที่ยวหรือรายการทีวี ต่างๆ	4.47 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ	4.30 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42
ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทาง

โทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 บริการเช็คลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภทและการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้น น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ บริการเช็คลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้น น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป ฟังพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 บริการเช็คลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภทและการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
เวลาเปิด-ปิดมีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.	4.61 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมเรียงลำดับก่อนหลัง	4.34 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน	4.02 (มาก)	4.04 (มาก)	4.11 (มาก)
การคิดเงินและออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.66 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้อง	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.17 (มาก)
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึงการส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ	4.59 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)
มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง	4.43 (มาก)	4.48 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)
มีระบบการดูแลควบคุมดีไว้ใจได้ว่ารถของในรถจะไม่สูญหาย	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)
มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)	4.66 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้องรวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาคือ เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างละเอียดถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะดวกไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์ รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างละเอียดถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์ รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และมีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างละเอียดถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอ

นาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอภัยสั้ยไมตรีดี	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอภัยสั้ยไมตรีดี	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอภัยสั้ยไมตรีดี	4.16 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)
พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.25 (มาก)
พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)

ตารางที่ 40 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.27 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือพนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และพนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไปพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเค็ล่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือพนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่ง
นำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายแสดงชื่อร้านชัดเจนมองเห็นง่าย	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)
ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรับรถ ห้องน้ำ	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.93 (มาก)
ห้องพักรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)
ห้องพักรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม	4.37 (มาก)	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)
ห้องพักรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี	4.66 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
ห้องพักรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี	4.57 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)
ห้องพักรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการ บริหารจัดการดี	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)
เครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานหรือ อุปกรณ์ ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย	4.51 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด อย่างชัดเจน	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)

ตารางที่ 41 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
 สื่อนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านสื่อนำเสนอทางกายภาพ	อายุ		
	ไม่เกิน 35 ปี (n=122)	36 – 40 ปี (n=125)	41 ปีขึ้นไป (n=122)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้าน	3.88 (มาก)	3.92 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสื่อนำเสนอทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

โดยปัจจัยย่อยด้านสื่อนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ซา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ปัจจัยย่อยด้านสื่อนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีตู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ และห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี และห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36 – 40 ปี พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38รองลงมาคือ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงาม น่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีตู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ ทันสมัย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไปพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่ม ให้บริการฟรีและ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาคือเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41รองลงมาคือห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีตู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการ

บริหารจัดการดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ที่แคร์คุณ”	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
มีบริการหลากหลายให้เลือก	4.21 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)
ความหลากหลายของ แพ้คเกจ บริการ มีให้เลือกมาก เช่น แพ้คเกจ ล้างรถ แพ้คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น	3.91 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)
ความเหมาะสม คู่มค่า ของบริการในแต่ละ แพ้คเกจ	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.77 (มาก)
คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม	4.44 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)
คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จ	4.38 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การใช้วัสดุผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ	4.41 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)
มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจน	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)	4.44 (มาก)	4.41 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ชื่อร้านและสโลแกนสามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความหลากหลายของแพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และ ความเหมาะสม คู่คุณค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความหลากหลายของ แพ้คเกจบริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ้คเกจ ล้างรถ แพ้คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และความเหมาะสม คຸ້ນค่า ของบริการในแต่ละ แพ้คเกจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาคือ การใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 มีบริการหลากหลายให้เลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ความหลากหลายของ แพ้คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ้คเกจ ล้างรถ แพ้คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และความเหมาะสม คຸ້ນค่า ของบริการในแต่ละ แพ้คเกจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ คุณภาพด้านความสะอาด สามารถทำความสะอาดได้สะอาดทุกซอกทุกมุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 รองลงมาคือคุณภาพด้านความเรียบร้อยไม่ทำให้เกิดรอยขีดข่วนขึ้นหลังจากล้างรถเสร็จมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่มีคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีอุปกรณ์ประกอบการทำงาน ล้าง – อัดฉีด และอื่นๆครบถ้วน โดยแบ่งแยกลักษณะการใช้งานชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ มีบริการหลากหลายให้เลือกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ชื่อร้านและสโลแกน สามารถจดจำได้ง่าย “A-Fast 22 คาร์แคร์ ที่แคร์คุณ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีการรับประกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ความหลายหลายของ แพ็คเกจ บริการมีให้เลือกมาก เช่น แพ็คเกจ ล้างรถ แพ็คเกจ เคลือบสีรถ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และความเหมาะสม คู่คุณค่า ของบริการในแต่ละ แพ็คเกจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านราคา	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการ และผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.76 (มาก)
มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ	3.67 (มาก)	3.64 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)

ตารางที่ 43 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
ราคา จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านราคา	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ราคา แพ็คเกจ หรือคูปองสมาชิกมี ความเหมาะสม	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.61 (มาก)
ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถาน บริการอื่นๆ	3.53 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง	4.76 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.95 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อ
ปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจใน
ระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09
รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
3.85 ราคา แพ็คเกจ หรือคูปองสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีหลายระดับราคาให้
เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการ
อื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือมีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ราคาแพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ราคา แพ็คเกจ หรือคู่มือสมาชิกมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และมีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ็คเกจ ที่ต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

โดยปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีป้ายแสดงราคา ชัดเจน ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90

ปัจจัยย่อยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือราคาเหมาะสมกับคุณภาพการบริการและผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.76 มีหลายระดับราคาให้เลือกตาม แพ้คเคจ ที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และราคา แพ้คเคจ หรือคูปองสมาชิกมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ปัจจัยย่อยด้านราคาและผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตนโกสินทร์พึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาถูกเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการอื่นๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.84 (มาก)
มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ	3.76 (มาก)	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)
สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็น	3.98 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
สถานที่ทำความสะอาดล้างรถ กว้างขวาง	4.69 (มากที่สุด)	3.77 (มาก)	3.76 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)
มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุติรับรถ จุติชำระเงินห้องพักรถค้า ห้องน้ำ	3.96 (มาก)	3.98 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุฬารับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุฬารับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้พึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือสถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้พึงพอใจในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ สถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือมีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุฬารับรถ จุดชำระเงินห้องพักรถลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

โดยปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขา รัตนโกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำความสะอาดล้างรถกว้างขวางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69

ปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขา รัตนโกสินทร์ พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีป้ายบอกสถานที่ชัดเจน เช่น จุดรับรถ จุดชำระ เงินห้องพักลูกค้า ห้องน้ำ เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถ เพียงพอ ปลอดภัย และ ร่มเย็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่าที่ตั้งของร้าน สะดวกต่อการเดินทาง มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีจำนวนสาขาเพียงพอ ต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการเช่ารถจักรยานฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท	3.59 (มาก)	3.51 (มาก)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)
การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น วิทยุ ป้ายประกาศ นิตยสาร/วารสาร ต่างๆ เช่น มี แพ็คเกจล้างรถ เคลือบสีรถ ในราคาพิเศษ	3.60 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)	3.54 (มาก)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ เช่น A-Fast 22 แนะนำร้านอาหาร ทัวร์อร่อย สถานที่ท่องเที่ยว หรือรายการทีวี ต่างๆ	4.41 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)

ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.36 (มาก)	4.40 (มาก)
ความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ้คเคจ ต่างๆ	3.71 (มาก)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)	3.92 (มาก)	3.92 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ้คเคจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และบริการเช็กลมยางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และบริการเช่าคีมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้พึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 บริการเช่าคีมยางฟรีสำหรับผู้ให้บริการทุกประเภทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และการแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อโฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตนโกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตนโกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ที่ทางร้านจัดทำขึ้นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตนโกสินทร์พึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความเหมาะสมของสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ในด้านการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน เพื่อแสดงถึงความเป็นมืออาชีพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงานในการเสนอขาย แพ็คเกจ ต่างๆมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 การแจ้งข่าวสารการจัดกิจกรรมหรือรายการส่งเสริมการขาย ผ่านทางสื่อ

โฆษณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และบริการเช็คอินกลางฟรีสำหรับผู้ใช้บริการทุกประเภทมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เวลาเปิด-ปิดมีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ เรียงลำดับก่อนหลัง	4.34 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการหรือ ระยะเวลาในการทำความสะดวกไม่ต้อง รอนาน	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.01 (มาก)
การคิดเงินและออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็ว	4.71 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างละเอียดถูกต้อง	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึงการ ส่งรถมีความเป็นมืออาชีพ	4.65 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตาม คำสั่ง	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่ง มอบ	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)
มีระบบการดูแลควบคุมค่าใช้จ่ายได้รวดเร็ว ของในรถจะไม่สูญหาย	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุก ครั้ง	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)
มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการ ทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของ ลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring)	4.71 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้องรวดเร็ว มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมาคือขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และมีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือมีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะดวกไม่ต้องรอนานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.11 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จถูกต้อง รวดเร็ว มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมาคือขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือมีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติเรียงลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จถูกต้อง รวดเร็ว มีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วยจอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 มีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ

ก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือมีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียด ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาด ไม่ต้องรอนานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 มีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตด้านกระบวนการให้บริการและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การคิดเงิน และออกใบเสร็จ ถูกต้อง รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือมีระบบตรวจสอบการปฏิบัติกับรถของลูกค้าด้วย จอคอมพิวเตอร์ (Monitoring) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่รับรถ จนถึง การส่งรถ มีความเป็นมืออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 เวลา เปิด-ปิด มีความเหมาะสม 8.00 – 19.00 น.มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และมีระบบแจ้งลำดับและรายละเอียดการทำงานต่างๆ ด้วยจอมอนิเตอร์รวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีระบบขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องตามคำสั่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 รองลงมาคือมีการจัดคิวลูกค้าอย่างเป็นธรรมเรียงลำดับก่อนหลังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีการชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆอย่างละเอียดถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ความรวดเร็วในการให้บริการหรือระยะเวลาในการทำความสะอาดไม่ต้องรอนานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 การตรวจสอบรถครั้งสุดท้ายก่อนการส่งมอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 การสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าทุกครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีระบบการดูแลควบคุมดี ไว้ใจได้ว่า รถและของในรถจะไม่สูญหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79



ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านบุคลากร	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานขับรถ มีความสุภาพและ อัธยาศัยไมตรีดี	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและ อัธยาศัยไมตรีดี	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานบัญชี มีความสุภาพและ อัธยาศัยไมตรีดี	4.29 (มาก)	3.53 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของ ผู้ใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.83 (มาก)
พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อ ลูกค้า	4.18 (มาก)	4.13 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)
พนักงานขับรถมีความชำนาญในการ ขับเคลื่อนรถ	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)
พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและมี ความซื่อสัตย์	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.18 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.13 (มาก)	4.01 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมาคือ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และพนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือ พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 พนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และพนักงานส่งรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

โดยปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานในร้านมีความน่าเชื่อถือและ มีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานรับรถมีความชำนาญในการขับเคลื่อนรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ พนักงานบัญชี มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 พนักงานล้างรถมีจำนวนเพียงพอต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 พนักงานทุกคน มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 พนักงานมีความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และพนักงานรับรถ มีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี พนักงานส่งรถ และมีความสุภาพและอัธยาศัยไมตรีดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้านสิ่ง
นำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายแสดงชื่อร้านชัดเจนมองเห็นง่าย	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)
ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ	4.25 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	4.16 (มาก)	3.93 (มาก)
ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ	4.55 (มากที่สุด)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)
ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	3.70 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)
ห้องพักรอรับรถ มี อาหารเช้า เครื่องดื่ม ให้บริการฟรี	4.62 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรี	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)
ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสม	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี	4.05 (มาก)	3.89 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)
การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ	4.38 (มาก)	4.44 (มาก)	3.55 (มาก)	4.43 (มาก)
เครื่องมือ/อุปกรณ์สำนักงานหรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)

ตารางที่ 48 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจัยด้าน
 สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสาขา

ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือทำความสะอาด สะอาดอย่างชัดเจน	4.23 (มาก)	4.11 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)
มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้าน	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.94 (มาก)	3.92 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)	4.28 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่งโฮเต็ลพึงพอใจต่อ
 ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่ง
 โฮเต็ลพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรับรถ มี ชา กาแฟ
 เครื่องดื่มให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ห้องพักรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต
 ให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ห้องพักรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55
 และห้องพักรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม เครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ
 อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาทุ่ง
 โฮเต็ลพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ มี
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38รองลงมาคือ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ความ
 สะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ
 ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการ
 บริหารจัดการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ห้องพักรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่

ทันสมัย มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้าน มี ค่า เฉ ลี่ย เท่ากับ 3.99

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ตให้บริการฟรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวันพึงพอใจในระดับมากโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 การตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และ ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาแสงตะวัน พึงพอใจในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ เช่น ห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขาสวนดอกไม้ พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 มีการเปิดคนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่ง

สวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และการตกแต่งหน้าร้าน สวยงามน่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพและมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

โดยปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ห้องพักรอรับรถบรรยากาศดี กลิ่นหอม ตกแต่งสวยงามมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือห้องพักรอรับรถ มี ชา กาแฟ เครื่องดื่มให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ห้องพักรอรับรถกว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ห้องพักรอรับรถมีระบบ อินเทอร์เน็ต ให้บริการฟรีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และเครื่องมือ/อุปกรณ์ สำนักงาน หรือ อุปกรณ์ตกแต่งต่างๆ มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ปัจจัยย่อยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสาขารัตน โกสินทร์พึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ การตกแต่งหน้าร้าน สวยงาม น่าสนใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือป้ายแสดงชื่อร้าน ชัดเจน มองเห็นง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีผู้แสดงอุปกรณ์ เครื่องมือ ทำความสะอาดอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความสะอาดของสถานที่ เช่นห้องพักรอรับรถ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีการเปิดดนตรีให้ฟังภายในร้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ห้องพักรอรับรถ มีหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ให้บริการใหม่ทันสมัย มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

อายุ	เพศ	
	ชาย	หญิง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ไม่เกิน 35 ปี	65 (30.95)	57 (35.85)
36 – 40 ปี	78 (37.14)	47 (29.56)
41ปีขึ้นไป	67 (31.90)	55 (34.59)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีอายุ 36-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.14 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีอายุไม่เกิน 35 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.85

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละระดับการศึกษาสูงสุดจำแนกตามเพศ

ระดับการศึกษาสูงสุด	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
อนุปริญญา/ปวส.	47 (22.38)	49 (30.82)
ปริญญาตรี	95 (45.24)	67 (42.14)
ปริญญาโท	68 (32.38)	43 (27.04)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีระดับการศึกษา
ระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.24 และร้อยละ 42.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

อาชีพ	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
นักเรียน/นักศึกษา	21 (10.00)	16 (10.06)
ธุรกิจส่วนตัว	64 (30.48)	47 (29.56)
กลุ่มทำงานราชการ	61 (29.05)	35 (22.01)
กลุ่มทำงานเอกชน	64 (30.48)	61 (38.36)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและทำงานในกลุ่มเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.48 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ประกอบอาชีพทำงานในกลุ่มเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.36

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
10,001-15,000 บาท	66 (31.43)	48 (30.19)
15,001-20,000 บาท	75 (35.71)	40 (25.16)
20,001 บาทขึ้นไป	69 (32.86)	71 (44.65)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 และผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.65

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของรถยนต์ที่มาใช้บริการจำแนกตามเพศ

ประเภทรถยนต์	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
รถเก๋ง	181 (86.19)	133 (83.65)
รถกระบะ	25 (11.90)	23 (14.47)
รถตู้	4 (1.90)	3 (1.89)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่นำรถเก๋งมาเข้ารับบริการคิดเป็นร้อยละ 86.19 และร้อยละ 83.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการที่รับจำแนกตามเพศ

ประเภทบริการ	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
ล้างสี	185 (88.10)	144 (90.57)
ล้างสี และ ดูดฝุ่น	194 (92.38)	149 (93.71)
ขัดคินน้ำมัน	156 (74.29)	111 (69.81)
เคลือบสี	177 (84.29)	126 (79.25)
ขัดลบรัวร์อย	16 (7.62)	21 (13.21)
ล้างคราบยางมะตอย	104 (49.52)	81 (50.94)
ล้างห้องเครื่อง	168 (80.00)	130 (81.76)
ซักเบาะ ซักพรม	107 (50.95)	83 (52.20)
เติมลมไนโตรเจน	155 (73.81)	105 (66.04)

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการล้างสีดูดฝุ่น คิดเป็นร้อยละ 92.38 และร้อยละ 93.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งจำแนกตามเพศ

ค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
ไม่เกิน 200 บาท	132 (62.86)	93 (58.49)
201 – 400 บาท	55 (26.19)	56 (35.22)
401 – 600 บาท	23 (10.95)	10 (6.29)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิงส่วนใหญ่เสียค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.86 และร้อยละ 58.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 จำแนกตามเพศ

รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 ส่วนใหญ่ชำระแบบใด	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด	183 (87.14)	138 (86.79)
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยบัตรเครดิต	18 (8.57)	12 (7.55)
ชำระด้วยคูปองสมาชิก	9 (4.29)	9 (5.66)

จากตารางที่ 56 พบว่าทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ชำระค่าบริการด้วยวิธีจ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 87.14 และ ร้อยละ 86.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 จำแนกตามเพศ

ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการในช่วงเวลาใด บ่อยที่สุด	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
09.01 – 12.00 น.	14 (6.67)	12 (7.55)
12.01 – 15.00 น.	15 (7.14)	11 (6.92)
15.01 – 18.00 น.	57 (27.14)	57 (35.85)
หลัง 18.00 น.เป็นต้นไป	21 (10.00)	16 (10.06)
ไม่แน่นอน	103 (49.05)	63 (39.62)

จากตารางที่ 57 พบว่าทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมาใช้บริการในช่วงเวลาที่ไม่ว่างนอน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.05 และร้อยละ 39.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันในการมาใช้บริการจำแนกตามเพศ

ช่วงวันในการมาใช้บริการ	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
จันทร์-ศุกร์	73 (34.76)	56 (35.22)
เสาร์-อาทิตย์	30 (14.29)	25 (15.72)
ไม่แน่นอน	107 (50.95)	78 (49.06)

จากตารางที่ 58 พบว่าทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมาใช้บริการในช่วงวันที่ไม่แน่นอน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.95 และร้อยละ 49.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนจำแนกตามเพศ

ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	76 (36.19)	53 (33.33)
2 ครั้งต่อเดือน	111 (52.86)	88 (55.35)
3 ครั้งต่อเดือน	9 (4.29)	2 (1.26)
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	14 (6.67)	16 (10.06)

จากตารางที่ 59 พบว่าทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือนคิดเป็นร้อยละ 52.86 และร้อยละ 55.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22 จำแนกตามเพศ

ลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
มีคนรู้จักแนะนำ	181 (86.19)	141 (88.68)
ดูข้อมูลจากเว็บไซต์	164 (78.10)	129 (81.13)
ป้ายคัทเอ๊าท์	200 (95.24)	153 (96.23)
นิตยสารท้องถิ่น	178 (84.76)	139 (87.42)
พนักงานแนะนำ	53 (25.24)	46 (28.93)
เจ้าของร้านแนะนำ	5 (2.38)	7 (4.40)
การตกแต่งหน้าร้าน	185 (88.10)	135 (84.91)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 60 พบว่าทั้งผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่รู้จักร้านเอฟาส์ 22 จากป้ายคัทเอ๊าท์คิดเป็นร้อยละ 95.24 และร้อยละ 96.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาส์ 22 จำแนกตามเพศ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาส์ 22	เพศ	
	ชาย (n=210)	หญิง (n=159)
พนักงานบริการดีประทับใจ	190 (90.48)	151 (94.97)
ชื่อเสียงของร้าน	171 (81.43)	139 (87.42)
คุณภาพด้านความสะอาด	201 (95.71)	156 (98.11)
สะดวกต่อการเดินทาง	139 (66.19)	113 (71.07)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	178 (84.76)	141 (88.68)
ราคาเหมาะสม	120 (57.14)	99 (62.26)
มีโปรโมชั่นดึงดูดใจ	134 (63.81)	84 (52.83)
ห้องรับรองสะดวกสบาย	200 (95.24)	150 (94.34)
ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	124 (59.05)	75 (47.17)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 61 พบว่าเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงเลือกใช้บริการร้านเอฟาส์ 22 คือ คุณภาพด้านความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 95.71 และ ร้อยละ 98.11 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

เพศ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
ชาย	52 (57.14)	46 (52.87)	49 (55.68)	63 (61.17)
หญิง	39 (42.86)	41 (47.13)	39 (44.32)	40 (38.83)

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย สาขาทุ่งโฮเต็ล คิดเป็นร้อยละ 57.14 สาขาแสงตะวัน คิดเป็นร้อยละ 52.87 สาขาสวนดอก คิดเป็นร้อยละ 55.68 และสาขารัตนโกสินทร์ คิดเป็นร้อยละ 61.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

อายุ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
ไม่เกิน 35 ปี	30 (32.97)	33 (37.93)	26 (29.55)	33 (32.04)
36 – 40 ปี	33 (36.26)	26 (29.89)	28 (31.82)	38 (36.89)
41ปีขึ้นไป	28 (30.77)	28 (32.18)	34 (38.64)	32 (31.07)

จากตารางที่ 63 พบว่าสาขาทุ่งโฮเต็ล และสาขารัตนโกสินทร์ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 36-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.26 และร้อยละ 36.89 ตามลำดับ ส่วนสาขาแสงตะวัน ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.93 และสาขาสวนดอก ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 ปีขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.64

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

ระดับการศึกษาสูงสุด	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
อนุปริญญา/ปวส.	26 (28.57)	21 (24.14)	22 (25.00)	27 (26.21)
ปริญญาตรี	40 (43.96)	32 (36.78)	41 (46.59)	49 (47.57)
ปริญญาโท	25 (27.47)	34 (39.08)	25 (28.41)	27 (26.21)

จากตารางที่ 64 พบว่าสาขาทุ่งโฮเต็ล สาขาสวนดอก และสาขารัตนโกสินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.96 ร้อยละ 46.59 และร้อยละ 47.57 ตามลำดับ ส่วนสาขาแสงตะวัน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.08

ตารางที่ 65 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

อาชีพ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
นักเรียน/นักศึกษา	9 (9.89)	9 (10.34)	8 (9.09)	11 (10.68)
ธุรกิจส่วนตัว	29 (31.87)	23 (26.44)	26 (29.55)	33 (32.04)
กลุ่มทำงานราชการ	25 (27.47)	20 (22.99)	24 (27.27)	27 (26.21)
กลุ่มทำงานเอกชน	28 (30.77)	35 (40.23)	30 (34.09)	32 (31.07)

จากตารางที่ 65 พบว่าสาขาทุ่งโฮเต็ล และสาขารัตนโกสินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.87 และร้อยละ 32.04 ตามลำดับ ส่วนสาขาแสงตะวันและสาขาสวนดอก ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพกลุ่มทำงานเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.23 และร้อยละ 34.09 ตามลำดับ

จากตารางที่ 67 พบว่าทุกสาขาส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามนำรถเก๋งมาเข้ารับบริการ สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 82.22 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 85.06 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 87.50 และสาขารัตน โกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 87.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 68 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำมาเข้ารับบริการ จำแนกตามสาขา

ประเภทบริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
ล้างสี	78 (85.71)	75 (86.21)	83 (94.32)	93 (90.29)
ล้างสี และ ดูดฝุ่น	81 (89.01)	83 (95.40)	84 (95.45)	95 (92.23)
ขัดคิมน้ำมัน	61 (67.03)	60 (68.97)	69 (78.41)	77 (74.76)
เคลือบสี	72 (79.12)	65 (74.71)	75 (85.23)	91 (88.35)
ขัดลบรีวรอย	6 (6.59)	14 (16.09)	9 (10.23)	8 (7.77)
ล้างคราบยางมะตอย	46 (50.55)	38 (43.68)	42 (47.73)	59 (57.28)
ล้างห้องเครื่อง	72 (79.12)	71 (81.61)	72 (81.82)	83 (80.58)
ซักเบาะ ซักพรม	41 (45.05)	43 (49.43)	48 (54.55)	58 (56.31)
เติมน้ำมัน โตรเจน	56 (61.54)	59 (67.82)	64 (72.73)	81 (78.64)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 66 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
10,001-15,000 บาท	23 (25.27)	31 (35.63)	31 (35.23)	29 (28.16)
15,001-20,000 บาท	29 (31.87)	24 (27.59)	25 (27.41)	37 (35.92)
20,001 บาทขึ้นไป	39 (42.86)	32 (36.78)	32 (36.36)	37 (35.92)

จากตารางที่ 66 พบว่าทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด สาขาทุ่งโฮเต็ล คิดเป็นร้อยละ 42.86 สาขาแสงตะวันคิดเป็น ร้อยละ 36.76 สาขาสวนดอก คิดเป็นร้อยละ 36.36 และสาขารัตน โกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 35.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการแนกตามสาขา

ประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
รถเก๋ง	73 (80.22)	74 (85.06)	77 (87.50)	90 (87.38)
รถกระบะ	15 (16.48)	11 (12.64)	11 (12.50)	11 (10.68)
รถตู้	3 (3.30)	2 (2.30)	0 (0.00)	2 (1.94)

จากตารางที่ 68 พบว่าทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการล้างสี ชุดฝุ่น สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 89.01 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 95.40 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 95.45 และสาขารัตนโกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 92.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งจำแนกตามสาขา

ค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
ไม่เกิน 200 บาท	54 (59.34)	48 (55.17)	58 (65.91)	65 (63.11)
201 – 400 บาท	30 (32.97)	31 (35.63)	23 (26.14)	27 (26.21)
401 – 600 บาท	7 (7.69)	8 (9.20)	7 (7.95)	11 (10.68)

จากตารางที่ 69 พบว่าทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เสียค่าบริการไม่เกิน 200 บาทต่อครั้ง สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 59.34 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 55.17 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 65.91 และสาขารัตนโกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 63.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 ส่วนใหญ่ชำระแบบใดจำแนกตามสาขา

รูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 ส่วนใหญ่ชำระแบบใด	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด	69 (75.82)	74 (85.06)	83 (94.32)	95 (92.23)
จ่ายเป็นครั้งชำระด้วยบัตรเครดิต	11 (12.09)	6 (6.90)	5 (5.68)	8 (7.77)
ชำระด้วยคูปองสมาชิก	11 (12.09)	7 (8.05)	0 (0.00)	0 (0.00)

จากตารางที่ 70 พบว่าทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินในรูปแบบจ่ายเป็นครั้งชำระด้วยเงินสด สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 75.82 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 85.06 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 94.32 และสาขารัตน โกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 92.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ให้บริการจำแนกตามสาขา

ช่วงเวลาที่ให้บริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
09.01 – 12.00 น.	15 (16.48)	5 (5.75)	5 (5.68)	1 (0.97)
12.01 – 15.00 น.	6 (6.59)	6 (6.90)	11 (12.50)	3 (2.91)
15.01 – 18.00 น.	25 (27.47)	17 (19.54)	28 (31.82)	44 (42.72)
หลัง 18.00 น.เป็นต้นไป	0 (0.00)	37 (42.53)	0 (0.00)	0 (0.00)
ไม่แน่นอน	45 (49.45)	22 (25.29)	44 (50.00)	55 (53.40)

จากตารางที่ 71 พบว่าสาขาทุ่งโฮเต็ล สาขาสวนดอก และสาขารัตนโกสินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลาไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 49.45 ร้อยละ 50.00 และร้อยละ 53.40 ตามลำดับ ส่วนสาขาแสงตะวันผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงเวลาหลัง 18.00 น เป็นต้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.53

ตารางที่ 72 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการจำแนกตามสาขา

ช่วงวันที่ใช้บริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
จันทร์-ศุกร์	40 (43.96)	26 (29.89)	28 (31.82)	35 (33.98)
เสาร์-อาทิตย์	12 (13.19)	11 (12.64)	15 (17.05)	17 (16.50)
ไม่แน่นอน	39 (42.86)	50 (57.47)	45 (51.14)	51 (49.51)

จากตารางที่ 72 พบว่าสาขาทุ่งโฮเต็ล ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.96 ส่วนสาขาแสงตะวัน สาขาสวนดอก และสาขารัตนโกสินทร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงวันไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 57.47 ร้อยละ 51.14 และร้อยละ 49.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการจำแนกตามสาขา

ความถี่ในการใช้บริการ	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	34 (37.36)	29 (33.33)	34 (38.64)	32 (31.07)
2 ครั้งต่อเดือน	42 (46.15)	48 (55.17)	48 (54.55)	61 (59.22)
3 ครั้งต่อเดือน	2 (2.20)	3 (3.45)	3 (3.41)	3 (2.91)
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	13 (14.29)	7 (8.05)	3 (3.41)	7 (6.80)

จากตารางที่ 73 พบว่าทุกสาขา ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 46.15 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 55.17 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 54.55 และสาขารัตนโกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 59.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22 จำแนกตามสาขา

ลักษณะการรู้จักร้านเอฟาส์ 22	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
มีคนรู้จักแนะนำ	75 (82.42)	77 (88.51)	79 (89.77)	91 (88.35)
ดูข้อมูลจากเว็บไซต์	69 (75.82)	72 (82.76)	72 (81.82)	80 (77.67)
ป้ายคัทเอ๊าท์	86 (94.51)	84 (96.55)	85 (96.59)	98 (95.15)
นิตยสารท้องถิ่น	77 (84.62)	76 (87.36)	79 (89.77)	85 (82.52)
พนักงานแนะนำ	7 (7.69)	33 (37.93)	25 (28.41)	34 (33.01)
เจ้าของร้านแนะนำ	4 (4.40)	3 (3.45)	2 (2.27)	3 (2.91)
การตกแต่งหน้าร้าน	76 (83.52)	76 (87.36)	76 (86.36)	92 (89.32)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสาขาส่วนใหญ่รู้จักร้านเอฟาส์ 22 จากป้ายคัทเอ๊าท์ สาขาทุ่งโฮเต็ลคิดเป็นร้อยละ 94.51 สาขาแสงตะวันคิดเป็นร้อยละ 96.55 สาขาสวนดอกคิดเป็นร้อยละ 95.59 และสาขารัตนโกสินทร์คิดเป็นร้อยละ 95.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาส์ 22 จำแนกตามสาขา

เหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาส์ 22	สาขา			
	ทุ่งโฮเต็ล (n=91)	แสงตะวัน (n=87)	สวนดอก (n=88)	รัตนโกสินทร์ (n=103)
พนักงานบริการดีประทับใจ	84 (92.31)	82 (94.25)	81 (92.05)	94 (91.26)
ชื่อเสียงของร้าน	72 (79.12)	70 (80.46)	75 (85.23)	93 (90.29)
คุณภาพด้านความสะอาด	83 (90.11)	86 (98.85)	87 (98.86)	101 (98.06)
สะดวกต่อการเดินทาง	61 (67.03)	61 (70.11)	57 (64.77)	73 (70.87)
ความรวดเร็วในการให้บริการ	76 (83.52)	76 (87.36)	73 (82.95)	94 (91.26)
ราคาเหมาะสม	49 (53.85)	53 (60.92)	52 (59.09)	65 (63.11)
มีโปรโมชันดึงดูดใจ	46 (50.55)	53 (60.92)	55 (62.50)	64 (62.14)
ห้องรับรองสะดวกสบาย	90 (98.90)	80 (91.95)	83 (94.31)	97 (94.17)
ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน	41 (45.05)	45 (51.72)	48 (54.55)	65 (63.11)

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 75 พบว่าเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาทุ่งโฮเต็ลเลือกใช้บริการร้านเอฟาส์ 22 คือ ห้องรับรองสะดวกสบาย คิดเป็นร้อยละ 98.90 ส่วนสาขาแสงตะวัน สาขาสวนดอก และสาขารัตนโกสินทร์ เหตุผล คือ คุณภาพด้านความสะอาด คิดเป็นร้อยละ 98.85 ร้อยละ 98.86 และ ร้อยละ 98.06 ตามลำดับ