

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |         |  |
|-----------|---------|--|
| n         | หมายถึง | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม                           |
| ตัวเลข    | หมายถึง | ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ                         |
| $\bar{X}$ | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย                                      |
| SD        | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                           |
| t         | หมายถึง | การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย                |
| F         | หมายถึง | การวิเคราะห์ความแปรปรวน                        |
| *         | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$ |
| **        | หมายถึง | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$ |

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

| ค่าเฉลี่ย   | ความหมาย                     |
|-------------|------------------------------|
| 1.00 – 1.49 | มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด |
| 1.50 – 2.49 | มีความคิดเห็นระดับน้อย       |
| 2.50 – 3.49 | มีความคิดเห็นระดับปานกลาง    |
| 3.50 – 4.49 | มีความคิดเห็นระดับมาก        |
| 4.50 – 5.00 | มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด  |

การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายการ               | จำนวน      | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| <b>เพศ</b>           |            |               |
| 1. ชาย               | 85         | 64.39         |
| 2. หญิง              | 47         | 35.61         |
| <b>รวม</b>           | <b>132</b> | <b>100.00</b> |
| <b>อายุ</b>          |            |               |
| 1. ต่ำกว่า 30 ปี     | 23         | 17.42         |
| 2. 30 – 40 ปี        | 57         | 43.18         |
| 3. 41 – 50 ปี        | 30         | 22.73         |
| 4. มากกว่า 50 ปี     | 22         | 16.67         |
| <b>รวม</b>           | <b>132</b> | <b>100.00</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |            |               |
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  | 22         | 16.67         |
| 2. ปริญญาตรี         | 95         | 71.97         |
| 3. สูงกว่าปริญญาตรี  | 15         | 11.36         |
| <b>รวม</b>           | <b>132</b> | <b>100.00</b> |
| <b>สถานภาพสมรส</b>   |            |               |
| 1. โสด               | 37         | 28.03         |
| 2. สมรส              | 72         | 54.55         |
| 3. หม้าย/หย่าร้าง    | 23         | 17.42         |
| <b>รวม</b>           | <b>132</b> | <b>100.00</b> |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

| รายการ                      | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| <b>อาชีพ</b>                |            |               |
| 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ    | 19         | 14.39         |
| 2. พนักงานธุรกิจเอกชน       | 25         | 18.94         |
| 3. รับจ้าง                  | 39         | 29.55         |
| 4. ธุรกิจส่วนตัว            | 43         | 32.58         |
| 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | 6          | 4.55          |
| <b>รวม</b>                  | <b>132</b> | <b>100.00</b> |
| <b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b> |            |               |
| 1. ต่ำกว่า 20,000 บาท       | 19         | 14.39         |
| 2. 20,000 – 30,000 บาท      | 61         | 46.21         |
| 3. 30,001 – 40,000 บาท      | 32         | 32.00         |
| 4. มากกว่า 40,000 บาท       | 20         | 20.00         |
| <b>รวม</b>                  | <b>132</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 64.39 อายุ 30 – 40 ปี ร้อยละ 43.18 รองลงมา 41 - 50 ปี ร้อยละ 22.73 และน้อยที่สุด มากกว่า 50 ปี ร้อยละ 16.67 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 71.97 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.36 สถานภาพสมรส ร้อยละ 54.55 รองลงมา โสด ร้อยละ 28.03 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 17.42 อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 32.58 รองลงมา รับจ้าง ร้อยละ 29.55 และน้อยที่สุด พ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 4.55 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 46.21 รองลงมา 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 32.00 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 14.39

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

| รายการ   | ชาย         |             | หญิง        |             | รวม         |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>   |             |             |             |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ             | 4.00        | 0.00        | 4.02        | 0.15        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                | 4.00        | 0.22        | 4.00        | 0.00        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                     | 3.78        | 0.42        | 3.66        | 0.48        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย           | 3.36        | 0.48        | 3.36        | 0.49        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.79</b> | <b>0.13</b> | <b>3.76</b> | <b>0.18</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>  |             |             |             |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                       | 3.91        | 0.29        | 3.74        | 0.44        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้                                       | 3.52        | 0.50        | 3.55        | 0.50        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ   | 3.32        | 0.47        | 3.43        | 0.50        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                    | 3.34        | 0.48        | 3.66        | 0.48        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                | 3.81        | 0.39        | 3.62        | 0.49        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.58</b> | <b>0.13</b> | <b>3.60</b> | <b>0.20</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                |             |             |             |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                               | 3.95        | 0.21        | 3.66        | 0.48        | 3.85        | 0.36        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ          | 3.81        | 0.39        | 3.51        | 0.51        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้บริการทราบ | 3.14        | 0.35        | 3.40        | 0.50        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                      | 3.05        | 0.21        | 3.13        | 0.34        | 3.08        | 0.27        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b> | <b>0.12</b> | <b>3.43</b> | <b>0.16</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| รายการ   | ชาย         |             | หญิง        |             | รวม         |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>   |             |             |             |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบ<br>หลายรูปแบบ            | 3.48        | 0.50        | 3.62        | 0.49        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา                         | 3.49        | 0.50        | 3.47        | 0.50        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ   | 3.09        | 0.33        | 3.23        | 0.43        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.36</b> | <b>0.19</b> | <b>3.44</b> | <b>0.29</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>  |             |             |             |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                 | 3.71        | 0.46        | 3.45        | 0.50        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                             | 3.51        | 0.50        | 3.26        | 0.44        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความสุขก่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                              | 3.26        | 0.44        | 3.43        | 0.50        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ให้บริการ                        | 3.28        | 0.45        | 3.28        | 0.45        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ                           | 3.44        | 0.50        | 3.32        | 0.47        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                                 | 3.96        | 0.19        | 3.83        | 0.38        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.53</b> | <b>0.15</b> | <b>3.42</b> | <b>0.16</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |             |             |             |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่<br>ติดต่อได้ง่าย       | 3.95        | 0.21        | 3.96        | 0.20        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด<br>เป็นสัดส่วน                 | 3.67        | 0.47        | 3.51        | 0.51        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.81</b> | <b>0.26</b> | <b>3.73</b> | <b>0.29</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>  |             |             |             |             |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอน<br>ไม่ซับซ้อน             | 3.85        | 0.36        | 3.40        | 0.50        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                                | 3.76        | 0.43        | 3.43        | 0.50        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                   | 3.29        | 0.46        | 3.34        | 0.48        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยง<br>กับผู้บริการเป็นอย่างดี | 3.05        | 0.21        | 3.30        | 0.46        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b> | <b>0.15</b> | <b>3.37</b> | <b>0.24</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>  | <b>3.58</b> | <b>0.08</b> | <b>3.54</b> | <b>0.13</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการ มีความความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถ  
แทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73 - 4.01$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านราคาบริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 3.85$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย ยกเว้น เพศหญิง  
รายการ ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ )

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็น  
รายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70 - 3.85$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง

### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริกาให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการ เพศหญิง ยกเว้น เพศชาย รายการ การเผยแพร่ข่าวให้บริกาให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ )

### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61 - 3.92$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการ เพศหญิง ยกเว้นรายการ การพนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ )

ผู้ให้บริการเพศชาย มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 3.96$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อให้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน



เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64 - 3.69$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการ เพศชาย ยกเว้น เพศหญิง จำนวน 2 รายการ คือ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน และมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40$  และ  $3.43$  ตามลำดับ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

| รายการ   | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             | รวม         |             |
|--|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>   |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ             | 4.00          | 0.00        | 4.02        | 0.13        | 4.00        | 0.00        | 4.00          | 0.00        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                | 4.00          | 0.00        | 4.00        | 0.27        | 4.00        | 0.00        | 4.00          | 0.00        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                     | 3.70          | 0.47        | 3.75        | 0.43        | 3.70        | 0.47        | 3.77          | 0.43        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย           | 3.39          | 0.50        | 3.40        | 0.49        | 3.37        | 0.49        | 3.23          | 0.43        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.77</b>   | <b>0.13</b> | <b>3.79</b> | <b>0.15</b> | <b>3.77</b> | <b>0.17</b> | <b>3.75</b>   | <b>0.13</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>  |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                       | 3.91          | 0.29        | 3.84        | 0.37        | 3.80        | 0.41        | 3.86          | 0.35        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้                                       | 3.43          | 0.51        | 3.58        | 0.50        | 3.57        | 0.50        | 3.45          | 0.51        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ   | 3.26          | 0.45        | 3.35        | 0.48        | 3.33        | 0.48        | 3.50          | 0.51        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                    | 3.52          | 0.51        | 3.40        | 0.49        | 3.57        | 0.50        | 3.36          | 0.49        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                | 3.65          | 0.49        | 3.75        | 0.43        | 3.70        | 0.47        | 3.86          | 0.35        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.56</b>   | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.17</b> | <b>3.61</b>   | <b>0.14</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                               | 3.91          | 0.29        | 3.86        | 0.35        | 3.80        | 0.41        | 3.82          | 0.39        | 3.85        | 0.36        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ          | 3.74          | 0.45        | 3.74        | 0.44        | 3.53        | 0.51        | 3.82          | 0.39        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้บริการทราบ | 3.26          | 0.45        | 3.19        | 0.40        | 3.37        | 0.49        | 3.14          | 0.35        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                      | 3.09          | 0.29        | 3.04        | 0.19        | 3.20        | 0.41        | 3.00          | 0.00        | 3.08        | 0.27        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.50</b>   | <b>0.11</b> | <b>3.46</b> | <b>0.15</b> | <b>3.48</b> | <b>0.17</b> | <b>3.44</b>   | <b>0.11</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ   | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             | รวม         |             |
|--|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                                       |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้<br>ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ      | 3.70          | 0.47        | 3.51        | 0.50        | 3.60        | 0.50        | 3.32          | 0.48        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษ<br>บางอย่างโดยไม่คิดราคา               | 3.39          | 0.50        | 3.47        | 0.50        | 3.37        | 0.49        | 3.77          | 0.43        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ   | 3.17          | 0.39        | 3.11        | 0.36        | 3.23        | 0.43        | 3.09          | 0.29        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.42</b>   | <b>0.23</b> | <b>3.36</b> | <b>0.23</b> | <b>3.40</b> | <b>0.26</b> | <b>3.39</b>   | <b>0.20</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                      |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส                       | 3.65          | 0.49        | 3.65        | 0.48        | 3.43        | 0.50        | 3.73          | 0.46        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการ<br>อย่างเต็มที่                   | 3.35          | 0.49        | 3.47        | 0.50        | 3.33        | 0.48        | 3.45          | 0.51        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน<br>มีบุคลิกภาพดี                   | 3.26          | 0.45        | 3.32        | 0.47        | 3.43        | 0.50        | 3.23          | 0.43        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และ<br>เรียนรู้ผู้ใช้บริการ              | 3.22          | 0.42        | 3.33        | 0.48        | 3.30        | 0.47        | 3.18          | 0.39        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอา<br>ใจใส่ผู้ใช้บริการ                 | 3.43          | 0.51        | 3.33        | 0.48        | 3.37        | 0.49        | 3.55          | 0.51        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์<br>เชื่อถือได้                        | 3.91          | 0.29        | 3.93        | 0.26        | 3.93        | 0.25        | 3.86          | 0.35        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.47</b>   | <b>0.12</b> | <b>3.51</b> | <b>0.17</b> | <b>3.47</b> | <b>0.19</b> | <b>3.50</b>   | <b>0.14</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                    |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่<br>ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย | 3.96          | 0.21        | 3.95        | 0.23        | 3.97        | 0.18        | 3.95          | 0.21        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการ<br>สวยงาม สะอาด เป็น<br>สัดส่วน      | 3.65          | 0.49        | 3.58        | 0.50        | 3.57        | 0.50        | 3.73          | 0.46        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.80</b>   | <b>0.25</b> | <b>3.76</b> | <b>0.27</b> | <b>3.77</b> | <b>0.29</b> | <b>3.84</b>   | <b>0.28</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| รายการ  | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             | รวม         |             |
|---|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  |               |             |             |             |             |             |               |             |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก<br>มีระเบียบขั้นตอนไม่<br>ซับซ้อน                 | 3.70          | 0.47        | 3.75        | 0.43        | 3.43        | 0.50        | 3.86          | 0.35        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและ<br>ลักษณะงานบริการ                                   | 3.70          | 0.47        | 3.65        | 0.48        | 3.57        | 0.50        | 3.68          | 0.48        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลัง<br>ให้บริการแล้ว                                      | 3.30          | 0.47        | 3.32        | 0.47        | 3.47        | 0.51        | 3.09          | 0.29        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมี<br>การประสานเชื่อมโยงกับ<br>ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี | 3.17          | 0.39        | 3.14        | 0.35        | 3.07        | 0.25        | 3.18          | 0.39        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.47</b>   | <b>0.20</b> | <b>3.46</b> | <b>0.18</b> | <b>3.38</b> | <b>0.24</b> | <b>3.45</b>   | <b>0.15</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.57</b>   | <b>0.07</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> | <b>3.55</b> | <b>0.12</b> | <b>3.57</b>   | <b>0.10</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่า  
รถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70 - 4.00$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี, 41 – 50 ปี  
และมากกว่า 50 ปี

### ด้านราคาบริการ

ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52 - 3.91$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี ยกเว้นรายการราคายืดหยุ่นต่อรองได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ )

ผู้ใช้บริการที่ อายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 3.84$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ มากกว่า 50 ปี ยกเว้น 2 รายการ คือ ราคายืดหยุ่นต่อรองได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) และมีมาตรฐานราคาบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ )

### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74 - 3.91$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่อายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74 - 3.86$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ให้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ยกเว้นอายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 2 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) และมีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ )

#### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ให้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.91$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี ยกเว้นรายการ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )

ผู้ให้บริการที่อายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.93$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุมากกว่า 50 ปี ยกเว้นรายการ พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ )

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
  2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี และมากกว่า 50 ปี ยกเว้นอายุ 41 – 50 ปี รายการ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| รายการ  | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี |             | ปริญญาตรี   |             | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |             | รวม         |             |
|---|----------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์<br>พร้อมให้บริการ                | 4.00                 | 0.00        | 4.01        | 0.10        | 4.00                 | 0.00        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตาม<br>ลักษณะใช้งาน                   | 4.00                 | 0.00        | 3.99        | 0.18        | 4.07                 | 0.26        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                            | 3.64                 | 0.49        | 3.75        | 0.44        | 3.80                 | 0.41        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคง<br>ปลอดภัย              | 3.23                 | 0.43        | 3.38        | 0.49        | 3.47                 | 0.52        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.72</b>          | <b>0.12</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> | <b>3.83</b>          | <b>0.18</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                              | 3.86                 | 0.35        | 3.86        | 0.35        | 3.73                 | 0.46        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.32                 | 0.48        | 3.58        | 0.50        | 3.53                 | 0.52        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.36                 | 0.49        | 3.33        | 0.47        | 3.53                 | 0.52        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                           | 3.55                 | 0.51        | 3.43        | 0.50        | 3.47                 | 0.52        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                       | 3.59                 | 0.50        | 3.76        | 0.43        | 3.87                 | 0.35        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.54</b>          | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.15</b> | <b>3.63</b>          | <b>0.17</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                       |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                      | 3.82                 | 0.39        | 3.87        | 0.33        | 3.73                 | 0.46        | 3.85        | 0.39        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับ<br>ผู้ให้บริการ            | 3.77                 | 0.43        | 3.68        | 0.47        | 3.73                 | 0.46        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน<br>บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ | 3.18                 | 0.39        | 3.24        | 0.43        | 3.27                 | 0.46        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                             | 3.09                 | 0.29        | 3.08        | 0.28        | 3.00                 | 0.00        | 3.08        | 0.27        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.47</b>          | <b>0.12</b> | <b>3.47</b> | <b>0.15</b> | <b>3.43</b>          | <b>0.11</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ  | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี |             | ปริญญาตรี   |             | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี |             | รวม         |             |
|---|----------------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>  |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบ<br>หลายรูปแบบ               | 3.50                 | 0.51        | 3.53        | 0.50        | 3.60                 | 0.51        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา                            | 3.41                 | 0.50        | 3.52        | 0.50        | 3.40                 | 0.51        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ  | 3.09                 | 0.29        | 3.14        | 0.38        | 3.27                 | 0.46        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.33</b>          | <b>0.23</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> | <b>3.42</b>          | <b>0.24</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>   |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                    | 3.68                 | 0.48        | 3.59        | 0.49        | 3.67                 | 0.49        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                                | 3.41                 | 0.50        | 3.43        | 0.50        | 3.33                 | 0.49        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                               | 3.18                 | 0.39        | 3.32        | 0.47        | 3.53                 | 0.52        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ให้บริการ                           | 3.36                 | 0.49        | 3.25        | 0.44        | 3.33                 | 0.49        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ                              | 3.41                 | 0.50        | 3.41        | 0.49        | 3.27                 | 0.46        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                                    | 3.86                 | 0.35        | 3.93        | 0.26        | 3.93                 | 0.26        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.49</b>          | <b>0.16</b> | <b>3.49</b> | <b>0.17</b> | <b>3.51</b>          | <b>0.16</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่<br>ติดต่อได้ง่าย          | 3.91                 | 0.29        | 3.67        | 0.18        | 3.93                 | 0.26        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อให้บริการสวยงาม สะอาด<br>เป็นสัดส่วน                    | 3.64                 | 0.49        | 3.62        | 0.49        | 3.53                 | 0.52        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b>          | <b>0.30</b> | <b>3.79</b> | <b>0.27</b> | <b>3.73</b>          | <b>0.26</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |                      |             |             |             |                      |             |             |             |
| 25. การติดต่อให้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอน<br>ไม่ซับซ้อน                | 3.59                 | 0.50        | 3.72        | 0.45        | 3.67                 | 0.49        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                                   | 3.64                 | 0.49        | 3.62        | 0.49        | 3.80                 | 0.41        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                      | 3.23                 | 0.43        | 3.36        | 0.48        | 3.13                 | 0.35        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยง<br>กับผู้ให้บริการเป็นอย่างดี | 3.18                 | 0.39        | 3.13        | 0.33        | 3.13                 | 0.35        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.41</b>          | <b>0.20</b> | <b>3.46</b> | <b>0.20</b> | <b>3.43</b>          | <b>0.15</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.53</b>          | <b>0.12</b> | <b>3.57</b> | <b>0.10</b> | <b>3.57</b>          | <b>0.08</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ใน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64 - 4.00$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### ด้านราคาบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.86$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษา ปริญญาตรี ยกเว้น สูงกว่าปริญญาตรี รายการ มีมาตรฐานราคาบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ )

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77 - 3.82$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลาพักผ่อนน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นผู้ที่จบปริญญาตรี รายการ มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ )

#### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.86$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี

ผู้ให้บริการที่จบการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 3.93$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64 - 3.91$ ) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

#### **ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59 - 3.64$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| รายการ  | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/<br>หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ                | 4.00        | 0.00        | 4.01        | 0.12        | 4.00               | 0.00        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                   | 4.00        | 0.24        | 3.99        | 0.12        | 4.04               | 0.21        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                        | 3.70        | 0.46        | 3.76        | 0.43        | 3.70               | 0.47        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย              | 3.32        | 0.47        | 3.38        | 0.49        | 3.39               | 0.50        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.76</b> | <b>0.16</b> | <b>3.78</b> | <b>0.13</b> | <b>3.78</b>        | <b>0.17</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                          | 3.84        | 0.37        | 3.87        | 0.33        | 3.78               | 0.42        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.54        | 0.51        | 3.53        | 0.50        | 3.52               | 0.51        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.38        | 0.49        | 3.32        | 0.47        | 3.43               | 0.51        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                       | 3.41        | 0.50        | 3.49        | 0.50        | 3.43               | 0.51        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                   | 3.78        | 0.42        | 3.71        | 0.46        | 3.78               | 0.42        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> | <b>3.58</b> | <b>0.17</b> | <b>3.59</b>        | <b>0.13</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                   |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                  | 3.92        | 0.28        | 3.82        | 0.39        | 3.83               | 0.39        | 3.85        | 0.36        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ            | 3.68        | 0.47        | 3.75        | 0.44        | 3.61               | 0.50        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ | 3.16        | 0.37        | 3.24        | 0.43        | 3.35               | 0.49        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                         | 3.08        | 0.28        | 3.08        | 0.28        | 3.04               | 0.21        | 3.08        | 0.274       |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b> | <b>0.11</b> | <b>3.47</b> | <b>0.15</b> | <b>3.46</b>        | <b>0.14</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ   | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/<br>หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                                       |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้<br>ทราบหลายรูปแบบ      | 3.51        | 0.51        | 3.54        | 0.50        | 3.52               | 0.51        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่<br>คิดราคา               | 3.54        | 0.51        | 3.47        | 0.50        | 3.43               | 0.51        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ   | 3.08        | 0.36        | 3.17        | 0.38        | 3.17               | 0.39        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.38</b> | <b>0.21</b> | <b>3.39</b> | <b>0.25</b> | <b>3.38</b>        | <b>0.21</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                      |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                           | 3.38        | 0.47        | 3.68        | 0.47        | 3.30               | 0.47        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                       | 3.38        | 0.49        | 3.40        | 0.49        | 3.52               | 0.51        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความสุขภาพอ่อนโยน มี<br>บุคลิกภาพดี                 | 3.24        | 0.43        | 3.32        | 0.47        | 3.43               | 0.51        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้<br>ผู้ให้บริการ              | 3.35        | 0.48        | 3.24        | 0.43        | 3.30               | 0.47        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่<br>ผู้ให้บริการ                 | 3.38        | 0.49        | 3.43        | 0.50        | 3.30               | 0.47        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                           | 3.95        | 0.23        | 3.92        | 0.28        | 3.87               | 0.34        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.50</b> | <b>0.14</b> | <b>3.50</b> | <b>0.18</b> | <b>3.46</b>        | <b>0.16</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                    |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเล<br>ที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย | 3.95        | 0.23        | 3.96        | 0.20        | 3.96               | 0.21        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม<br>สะอาด เป็นสัดส่วน           | 3.59        | 0.50        | 3.61        | 0.49        | 3.65               | 0.49        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.77</b> | <b>0.25</b> | <b>3.78</b> | <b>0.28</b> | <b>3.80</b>        | <b>0.29</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแท็กซี่และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ  | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/<br>หย่าร้าง |             | รวม         |             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |             |             |             |             |                    |             |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบ<br>ขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.68        | 0.47        | 3.72        | 0.45        | 3.61               | 0.50        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน<br>บริการ                               | 3.70        | 0.46        | 3.61        | 0.49        | 3.65               | 0.49        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                      | 3.27        | 0.45        | 3.33        | 0.47        | 3.30               | 0.47        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสาน<br>เชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.16        | 0.37        | 3.15        | 0.36        | 3.04               | 0.21        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.45</b> | <b>0.18</b> | <b>3.45</b> | <b>0.22</b> | <b>3.40</b>        | <b>0.16</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.56</b> | <b>0.07</b> | <b>3.57</b> | <b>0.11</b> | <b>3.55</b>        | <b>0.10</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่า  
รถแท็กซี่และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70 - 4.00$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแท็กซี่ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแท็กซี่ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

#### ด้านราคาบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54 - 3.84$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.92$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.51$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา
2. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นรายการ มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$  และ  $3.43$  ตามลำดับ)



### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้นผู้ที่มีสถานภาพ สมรส รายการ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ )

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.70$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงานธุรกิจ<br>เอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | รวม         |             |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถ<br>แบคโฮ มีสภาพ<br>สมบูรณ์พร้อม<br>ให้บริการ  | 4.00                      | 0.00        | 4.00                   | 0.00        | 4.00        | 0.00        | 4.02          | 0.15        | 4.00                | 0.00        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถ<br>แบคโฮ มีหลาย<br>แบบตามลักษณะ<br>ใช้งาน     | 4.00                      | 0.00        | 4.04                   | 0.20        | 3.97        | 0.16        | 4.00          | 0.22        | 4.00                | 0.00        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อม<br>สับเปลี่ยนตาม<br>ลักษณะใช้งาน              | 3.58                      | 0.51        | 3.84                   | 0.37        | 3.69        | 0.47        | 3.79          | 0.41        | 3.67                | 0.52        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร<br>เครื่องมือ อุปกรณ์<br>มีความมั่นคง<br>ปลอดภัย | 3.37                      | 0.50        | 3.40                   | 0.50        | 3.36        | 0.49        | 3.35          | 0.48        | 3.33                | 0.52        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.74</b>               | <b>0.10</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.15</b> | <b>3.76</b> | <b>0.15</b> | <b>3.79</b>   | <b>0.16</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.16</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับ<br>สภาพและขนาดของ<br>งาน                | 3.95                      | 0.23        | 3.80                   | 0.41        | 3.87        | 0.34        | 3.81          | 0.39        | 3.83                | 0.41        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรอง<br>ได้                                    | 3.68                      | 0.48        | 3.64                   | 0.49        | 3.59        | 0.50        | 3.40          | 0.49        | 3.17                | 0.41        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคา<br>บริการ                                      | 3.26                      | 0.45        | 3.24                   | 0.44        | 3.41        | 0.50        | 3.37          | 0.49        | 3.67                | 0.52        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อ<br>เปรียบเทียบกับราย<br>อื่น ๆ             | 3.48                      | 0.51        | 3.40                   | 0.50        | 3.36        | 0.49        | 3.51          | 0.51        | 3.83                | 0.41        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับ<br>ลูกค้าประจำ                             | 3.68                      | 0.48        | 3.92                   | 0.28        | 3.71        | 0.44        | 3.70          | 0.46        | 3.50                | 0.55        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.61</b>               | <b>0.14</b> | <b>3.60</b>            | <b>0.17</b> | <b>3.59</b> | <b>0.15</b> | <b>3.56</b>   | <b>0.17</b> | <b>3.60</b>         | <b>0.13</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงานธุรกิจ<br>เอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | รวม         |             |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| ด้านช่องทางการจัด<br>จำหน่าย  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้<br>เวลารอคอย<br>น้อย  | 3.89                      | 0.32        | 3.88                   | 0.33        | 3.92        | 0.27        | 3.77          | 0.43        | 3.67                | 0.52        | 3.85        | 0.36        |
| 11. เวลาที่ให้บริการ<br>เป็นเวลา<br>สะดวกสำหรับ<br>ผู้ให้บริการ                       | 3.68                      | 0.48        | 3.68                   | 0.48        | 3.64        | 0.49        | 3.79          | 0.41        | 3.67                | 0.52        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสาร<br>ชี้แจงขอบเขต<br>และลักษณะ<br>งานบริการให้<br>ผู้ให้บริการ<br>ทราบ | 3.21                      | 0.42        | 3.24                   | 0.44        | 3.21        | 0.41        | 3.23          | 0.43        | 3.50                | 0.55        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอ<br>ใช้บริการได้<br>หลายช่องทาง                                     | 3.05                      | 0.23        | 3.04                   | 0.20        | 3.15        | 0.37        | 3.05          | 0.21        | 3.00                | 0.00        | 3.08        | 0.27        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b>               | <b>0.13</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.19</b> | <b>3.48</b> | <b>0.09</b> | <b>3.46</b>   | <b>0.15</b> | <b>3.46</b>         | <b>0.19</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |
| ด้านส่งเสริมการตลาด   |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าว<br>ให้บริการให้<br>ลูกค้าได้ทราบ<br>หลายรูปแบบ                   | 3.42                      | 0.51        | 3.56                   | 0.51        | 3.62        | 0.49        | 3.47          | 0.50        | 3.67                | 0.52        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่ม<br>พิเศษบางอย่าง<br>โดยไม่คิดราคา                                | 3.37                      | 0.50        | 3.52                   | 0.51        | 3.38        | 0.49        | 3.63          | 0.49        | 3.33                | 0.52        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกใน<br>โอกาสสำคัญ  | 3.00                      | 0.00        | 3.28                   | 0.54        | 3.10        | 0.31        | 3.19          | 0.39        | 3.00                | 0.00        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.26</b>               | <b>0.24</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.24</b> | <b>3.37</b> | <b>0.21</b> | <b>3.42</b>   | <b>0.21</b> | <b>3.33</b>         | <b>0.30</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ   | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงานธุรกิจ<br>เอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | รวม         |             |
|--|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจ<br>บริการ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส                           | 3.74                      | 0.45        | 3.48                   | 0.51        | 3.62        | 0.49        | 3.65          | 0.48        | 3.50                | 0.55        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเท<br>เวลาให้บริการ<br>อย่างเต็มที่                       | 3.26                      | 0.45        | 3.44                   | 0.51        | 3.46        | 0.51        | 3.44          | 0.50        | 3.33                | 0.52        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความ<br>สุภาพอ่อนโยน มี<br>บุคลิกภาพดี                      | 3.16                      | 0.37        | 3.36                   | 0.49        | 3.41        | 0.50        | 3.28          | 0.45        | 3.33                | 0.52        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความ<br>เข้าใจ และเรียนรู้<br>ผู้ให้บริการ                  | 3.26                      | 0.45        | 3.24                   | 0.44        | 3.33        | 0.48        | 3.23          | 0.43        | 3.50                | 0.55        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้<br>คำแนะนำและเอาใจ<br>ใส่ผู้ให้บริการ                     | 3.42                      | 0.51        | 3.28                   | 0.46        | 3.49        | 0.51        | 3.40          | 0.49        | 3.17                | 0.41        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความ<br>ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                               | 4.00                      | 0.00        | 3.96                   | 0.20        | 3.92        | 0.27        | 3.88          | 0.32        | 3.67                | 0.52        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.47</b>               | <b>0.14</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.14</b> | <b>3.54</b> | <b>0.17</b> | <b>3.48</b>   | <b>0.18</b> | <b>3.42</b>         | <b>0.14</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อ<br>ให้บริการอยู่ใน<br>ทำเลที่ตั้งที่ติดต่อ<br>ได้ง่าย | 4.00                      | 0.00        | 4.00                   | 0.00        | 3.95        | 0.22        | 3.91          | 0.29        | 4.00                | 0.00        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อ<br>ให้บริการสวยงาม<br>สะอาด เป็น<br>สัดส่วน           | 3.63                      | 0.50        | 3.64                   | 0.49        | 3.54        | 0.51        | 3.67          | 0.47        | 3.50                | 0.55        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.82</b>               | <b>0.25</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.24</b> | <b>3.74</b> | <b>0.28</b> | <b>3.79</b>   | <b>0.29</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.27</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>ธุรกิจเอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | รวม         |             |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านกระบวนการ<br/>ให้บริการ</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |             |
| 25. การติดต่อใช้<br>บริการสะดวก มี<br>ระเบียบขั้นตอน<br>ไม่ซับซ้อน                        | 3.74                      | 0.45        | 3.68                   | 0.48        | 3.77        | 0.43        | 3.67          | 0.47        | 3.17                | 0.41        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจง<br>ขอบเขตและ<br>ลักษณะงาน<br>บริการ                                       | 3.58                      | 0.51        | 3.84                   | 0.37        | 3.51        | 0.51        | 3.65          | 0.48        | 3.83                | 0.41        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตาม<br>ดูแลหลัง<br>ให้บริการแล้ว  | 3.32                      | 0.48        | 3.24                   | 0.44        | 3.36        | 0.49        | 3.30          | 0.46        | 3.33                | 0.52        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุก<br>ขั้นตอนมีการ<br>ประสาน<br>เชื่อมโยงกับ<br>ผู้ใช้บริการเป็น<br>อย่างดี | 3.11                      | 0.32        | 3.08                   | 0.28        | 3.21        | 0.41        | 3.14          | 0.35        | 3.00                | 0.00        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.43</b>               | <b>0.18</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.16</b> | <b>3.46</b> | <b>0.19</b> | <b>3.44</b>   | <b>0.22</b> | <b>3.33</b>         | <b>0.20</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.54</b>               | <b>0.07</b> | <b>3.58</b>            | <b>0.08</b> | <b>3.56</b> | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>   | <b>0.13</b> | <b>3.52</b>         | <b>0.10</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 4.00$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจ เอกชน รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน

#### ด้านราคาบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.95$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้
3. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจ เอกชน และรับจ้าง

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51 - 3.81$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
3. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน  
ยกเว้นรายการ มีมาตรฐานราคาบริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ )

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.89$ ) จำนวน 2  
รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจ  
เอกชน รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นผู้ใช้ที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รายการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขต  
และลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ )

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00 - 3.42$ ) ทุก  
รายการ คือ

1. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ
2. มีการบริการพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา
3. มีของแจกในโอกาสสำคัญ

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง และ  
พ่อบ้าน/แม่บ้าน ยกเว้นรายการ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ อยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$  และ  $3.67$  ตามลำดับ)

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจเอกชน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52 - 3.56$ ) จำนวน 2  
รายการ คือ

1. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

2. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นรายการ มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ )

#### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74 - 4.00$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจเอกชน รายการ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) และผู้ที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ราชการ พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ )

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้าง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62 - 3.92$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจเอกชน รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน



### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58 - 3.74$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน
2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจ เอกชน รับจ้าง และธุรกิจส่วนตัว ยกเว้นผู้ที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน รายการ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบ ขั้นตอนไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.17$ )

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายการ   | ต่ำกว่า<br>20,000 บาท |             | 20,000 –<br>30,000 บาท |             | 30,001 –<br>40,000 บาท |             | มากกว่า<br>40,000 บาท |             | รวม         |             |
|--|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>   |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มี<br>สภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ                 | 4.00                  | 0.00        | 4.02                   | 0.13        | 4.00                   | 0.00        | 4.00                  | 0.00        | 4.01        | 0.09        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลาย<br>แบบตามลักษณะใช้งาน                    | 4.00                  | 0.00        | 4.00                   | 0.26        | 4.00                   | 0.00        | 4.00                  | 0.00        | 4.00        | 0.17        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตาม<br>ลักษณะใช้งาน                         | 3.68                  | 0.48        | 3.75                   | 0.43        | 3.72                   | 0.46        | 3.75                  | 0.44        | 3.73        | 0.44        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มี<br>ความมั่นคงปลอดภัย               | 3.37                  | 0.50        | 3.41                   | 0.50        | 3.31                   | 0.47        | 3.30                  | 0.47        | 3.36        | 0.48        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.76</b>           | <b>0.13</b> | <b>3.80</b>            | <b>0.14</b> | <b>3.76</b>            | <b>0.16</b> | <b>3.76</b>           | <b>0.17</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>  |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและ<br>ขนาดของงาน                           | 3.95                  | 0.23        | 3.82                   | 0.39        | 3.84                   | 0.37        | 3.85                  | 0.37        | 3.85        | 0.36        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้   | 3.58                  | 0.51        | 3.56                   | 0.50        | 3.63                   | 0.49        | 3.24                  | 0.44        | 3.53        | 0.50        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ   | 3.42                  | 0.51        | 3.26                   | 0.44        | 3.38                   | 0.49        | 3.55                  | 0.51        | 3.36        | 0.48        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ<br>รายอื่น ๆ                        | 3.32                  | 0.48        | 3.36                   | 0.48        | 3.47                   | 0.51        | 3.85                  | 0.37        | 3.45        | 0.50        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ  | 3.53                  | 0.51        | 3.85                   | 0.36        | 3.62                   | 0.49        | 3.80                  | 0.41        | 3.74        | 0.44        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.56</b>           | <b>0.11</b> | <b>3.57</b>            | <b>0.17</b> | <b>3.59</b>            | <b>0.15</b> | <b>3.66</b>           | <b>0.13</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>  |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                       | 3.95                  | 0.23        | 3.87                   | 0.34        | 3.91                   | 0.30        | 3.60                  | 0.50        | 3.85        | 0.36        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา<br>สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ                | 3.68                  | 0.48        | 3.72                   | 0.45        | 3.59                   | 0.50        | 3.85                  | 0.37        | 3.70        | 0.46        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและ<br>ลักษณะงานบริการให้<br>ผู้บริการทราบ | 3.16                  | 0.37        | 3.16                   | 0.37        | 3.41                   | 0.50        | 3.25                  | 0.44        | 3.23        | 0.43        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้<br>หลายช่องทาง                          | 3.16                  | 0.37        | 3.03                   | 0.18        | 3.16                   | 0.37        | 3.00                  | 0.00        | 3.08        | 0.27        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b>           | <b>0.16</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.13</b> | <b>3.52</b>            | <b>0.13</b> | <b>3.43</b>           | <b>0.16</b> | <b>3.47</b> | <b>0.14</b> |

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
(ต่อ)

| รายการ   | ต่ำกว่า 20,000 บาท         |             | 20,000 – 30,000 บาท |             | 30,001 – 40,000 บาท |             | มากกว่า 40,000 บาท |             | รวม         |             |
|--|----------------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$                  | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
|  | <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b> |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ      | 3.58                       | 0.51        | 3.52                | 0.50        | 3.50                | 0.51        | 3.55               | 0.51        | 3.53        | 0.50        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา               | 3.32                       | 0.48        | 3.52                | 0.50        | 3.44                | 0.50        | 3.60               | 0.50        | 3.48        | 0.50        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ                                     | 3.05                       | 0.23        | 3.08                | 0.33        | 3.22                | 0.42        | 3.30               | 0.47        | 3.14        | 0.37        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.31</b>                | <b>0.18</b> | <b>3.38</b>         | <b>0.23</b> | <b>3.38</b>         | <b>0.27</b> | <b>3.48</b>        | <b>0.17</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                  |                            |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                       | 3.68                       | 0.48        | 3.69                | 0.47        | 3.41                | 0.50        | 3.65               | 0.49        | 3.61        | 0.49        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                   | 3.42                       | 0.51        | 3.49                | 0.50        | 3.34                | 0.48        | 3.30               | 0.47        | 3.42        | 0.49        |
| 19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                  | 3.21                       | 0.42        | 3.28                | 0.45        | 3.53                | 0.51        | 3.20               | 0.41        | 3.32        | 0.47        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ              | 3.37                       | 0.50        | 3.21                | 0.41        | 3.34                | 0.48        | 3.30               | 0.47        | 3.28        | 0.45        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ                 | 3.32                       | 0.48        | 3.36                | 0.48        | 3.38                | 0.49        | 3.60               | 0.50        | 3.39        | 0.49        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                       | 3.95                       | 0.23        | 3.92                | 0.28        | 3.91                | 0.30        | 3.90               | 0.31        | 3.92        | 0.28        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b>                | <b>0.18</b> | <b>3.49</b>         | <b>0.16</b> | <b>3.48</b>         | <b>0.19</b> | <b>3.49</b>        | <b>0.14</b> | <b>3.49</b> | <b>0.16</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                |                            |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย | 3.89                       | 0.32        | 3.97                | 0.18        | 3.97                | 0.18        | 3.95               | 0.22        | 3.95        | 0.21        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน          | 3.63                       | 0.50        | 3.57                | 0.50        | 3.56                | 0.50        | 3.80               | 0.41        | 3.61        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.76</b>                | <b>0.31</b> | <b>3.77</b>         | <b>0.27</b> | <b>3.77</b>         | <b>0.28</b> | <b>3.88</b>        | <b>0.22</b> | <b>3.78</b> | <b>0.27</b> |

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้  
เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
(ต่อ)

| รายการ  | ต่ำกว่า 20,000 บาท |             | 20,000 – 30,000 บาท |             | 30,001 – 40,000 บาท |             | มากกว่า 40,000 บาท |             | รวม         |             |
|---|--------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          | $\bar{X}$   | SD          |
| ด้านกระบวนการให้บริการ  |                    |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.63               | 0.50        | 3.79                | 0.41        | 3.59                | 0.50        | 3.60               | 0.50        | 3.69        | 0.46        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.68               | 0.48        | 3.67                | 0.47        | 3.56                | 0.50        | 3.65               | 0.49        | 3.64        | 0.48        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.37               | 0.50        | 3.25                | 0.43        | 3.47                | 0.51        | 3.20               | 0.41        | 3.31        | 0.46        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.16               | 0.37        | 3.11                | 0.32        | 3.16                | 0.37        | 3.15               | 0.37        | 3.14        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b>        | <b>0.15</b> | <b>3.45</b>         | <b>0.20</b> | <b>3.45</b>         | <b>0.21</b> | <b>3.40</b>        | <b>0.21</b> | <b>3.45</b> | <b>0.20</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.55</b>        | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>         | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>         | <b>0.12</b> | <b>3.59</b>        | <b>0.09</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> |

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านผลิตภัณฑ์

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 4.00$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ
2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน
3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

#### ด้านราคาบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53 - 3.95$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. ราคายืดหยุ่นต่อรายได้
3. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.88$ ) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ
3. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ
4. มีมาตรฐานราคาบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.95$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท และ มากกว่า 40,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.59 - 3.91$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

#### ด้านส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 และ มากกว่า 40,000 บาท รายการ มีบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$  และ 3.60 ตามลำดับ)

#### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.95$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้
2. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 จำนวน 2 รายการคือ พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) และพนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มี

บุคลิกภาพดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท รายการ พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ )

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 3.89$ ) ทุกรายการคือ

1. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย
2. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 3.68$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

| รายการ  | ชาย         |             | หญิง        |             | t             |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |               |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |             |             |             |             |               |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ                | 4.00        | 0.00        | 4.02        | 0.15        | 1.000         |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                   | 4.00        | 0.22        | 4.00        | 0.00        | 0.000         |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                        | 3.78        | 0.42        | 3.66        | 0.48        | 1.402         |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย              | 3.36        | 0.48        | 3.36        | 0.49        | 0.034         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.79</b> | <b>0.13</b> | <b>3.76</b> | <b>0.18</b> | <b>0.824</b>  |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |             |             |             |             |               |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                          | 3.91        | 0.29        | 3.74        | 0.44        | 2.247*        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.52        | 0.50        | 3.55        | 0.50        | 0.389         |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.32        | 0.47        | 3.43        | 0.50        | 1.214         |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                       | 3.34        | 0.48        | 3.66        | 0.48        | 3.663**       |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                   | 3.81        | 0.39        | 3.62        | 0.49        | 2.335*        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.58</b> | <b>0.13</b> | <b>3.60</b> | <b>0.20</b> | <b>0.664</b>  |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                   |             |             |             |             |               |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                  | 3.95        | 0.21        | 3.66        | 0.48        | 3.987**       |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ            | 3.81        | 0.39        | 3.51        | 0.51        | 3.536**       |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ | 3.14        | 0.35        | 3.40        | 0.50        | 3.219**       |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                         | 3.05        | 0.21        | 3.13        | 0.34        | 1.483         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.49</b> | <b>0.12</b> | <b>3.43</b> | <b>0.16</b> | <b>2.295*</b> |



ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แตรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ  
 (ต่อ)

| รายการ  | ชาย         |             | หญิง        |             | t              |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          |                |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>  |             |             |             |             |                |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ               | 3.48        | 0.50        | 3.62        | 0.49        | 1.495          |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา                        | 3.49        | 0.50        | 3.47        | 0.50        | 0.284          |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ  | 3.09        | 0.33        | 3.23        | 0.43        | 1.942          |
| <b>รวม</b>  | <b>3.36</b> | <b>0.19</b> | <b>3.44</b> | <b>0.29</b> | <b>1.812</b>   |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>   |             |             |             |             |                |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                                | 3.71        | 0.46        | 3.45        | 0.50        | 2.925**        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                            | 3.51        | 0.50        | 3.26        | 0.44        | 2.972**        |
| 19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                           | 3.26        | 0.44        | 3.43        | 0.50        | 1.913          |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ให้บริการ                       | 3.28        | 0.45        | 3.28        | 0.45        | 0.070          |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ                          | 3.44        | 0.50        | 3.32        | 0.47        | 1.328          |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                                | 3.96        | 0.19        | 3.83        | 0.38        | 2.288*         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.53</b> | <b>0.15</b> | <b>3.42</b> | <b>0.16</b> | <b>3.492**</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |             |             |             |             |                |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย          | 3.95        | 0.21        | 3.96        | 0.20        | 0.120          |
| 24. สำนักงานติดต่อให้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน                   | 3.67        | 0.47        | 3.51        | 0.51        | 1.781          |
| <b>รวม</b>  | <b>3.81</b> | <b>0.26</b> | <b>3.73</b> | <b>0.29</b> | <b>1.529</b>   |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |             |             |             |             |                |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.85        | 0.36        | 3.40        | 0.50        | 5.379**        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.76        | 0.43        | 3.43        | 0.50        | 3.928**        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.29        | 0.46        | 3.34        | 0.48        | 0.540          |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.05        | 0.21        | 3.30        | 0.46        | 3.519**        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.49</b> | <b>0.15</b> | <b>3.37</b> | <b>0.24</b> | <b>3.147**</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.58</b> | <b>0.08</b> | <b>3.54</b> | <b>0.13</b> | <b>1.944</b>   |

\*  $P \geq 0.05$

df =  $\alpha$

t = 1.960

\*\*  $P \geq 0.01$

df =  $\alpha$

t = 2.576

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ใช้บริการเพศชาย และ เพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### **ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ด้านราคาบริการ**

ผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ใช้บริการ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการคือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
3. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้บริการทราบ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านพนักงานให้บริการ**

ผู้บริโภค เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

2. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้บริหารโทท เพศชาย และ เพศหญิง มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

2. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

3. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
แทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

| รายการ  | อายุ          |             |             |             |             |             |               |             | F           |
|---|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             |             |
|   | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |             |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพ<br>สมบูรณ์พร้อมให้บริการ                    | 4.00          | 0.00        | 4.02        | 0.13        | 4.00        | 0.00        | 4.00          | 0.00        | 0.43        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบ<br>ตามลักษณะใช้งาน                       | 4.00          | 0.00        | 4.00        | 0.27        | 4.00        | 0.00        | 4.00          | 0.00        | 0.00        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะ<br>ใช้งาน                            | 3.70          | 0.47        | 3.75        | 0.43        | 3.70        | 0.47        | 3.77          | 0.43        | 0.21        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความ<br>มั่นคงปลอดภัย                  | 3.39          | 0.50        | 3.40        | 0.49        | 3.37        | 0.49        | 3.23          | 0.43        | 0.74        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b>   | <b>0.13</b> | <b>3.79</b> | <b>0.15</b> | <b>3.77</b> | <b>0.17</b> | <b>3.75</b>   | <b>0.13</b> | <b>0.54</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาด<br>ของงาน                              | 3.91          | 0.29        | 3.84        | 0.37        | 3.80        | 0.41        | 3.86          | 0.35        | 0.44        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.43          | 0.51        | 3.58        | 0.50        | 3.57        | 0.50        | 3.45          | 0.51        | 0.67        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.26          | 0.45        | 3.35        | 0.48        | 3.33        | 0.48        | 3.50          | 0.51        | 0.98        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ<br>รายอื่น ๆ                           | 3.52          | 0.51        | 3.40        | 0.49        | 3.57        | 0.50        | 3.36          | 0.49        | 1.08        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ   | 3.65          | 0.49        | 3.75        | 0.43        | 3.70        | 0.47        | 3.86          | 0.35        | 0.99        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.56</b>   | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.17</b> | <b>3.61</b>   | <b>0.14</b> | <b>0.45</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>   |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย  | 3.91          | 0.29        | 3.86        | 0.35        | 3.80        | 0.41        | 3.82          | 0.39        | 0.49        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก<br>สำหรับผู้ให้บริการ                | 3.74          | 0.45        | 3.74        | 0.44        | 3.53        | 0.51        | 3.82          | 0.39        | 2.03        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและ<br>ลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการ<br>ทราบ | 3.26          | 0.45        | 3.19        | 0.40        | 3.37        | 0.49        | 3.14          | 0.35        | 1.59        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลาย<br>ช่องทาง                             | 3.09          | 0.29        | 3.04        | 0.19        | 3.20        | 0.41        | 3.00          | 0.00        | 3.42*       |
| <b>รวม</b>  | <b>3.50</b>   | <b>0.11</b> | <b>3.46</b> | <b>0.15</b> | <b>3.48</b> | <b>0.17</b> | <b>3.44</b>   | <b>0.11</b> | <b>0.77</b> |

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ  
 (ต่อ)

| รายการ  | อายุ          |             |             |             |             |             |               |             | F           |
|---|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             |             |
|   | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |             |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                                  |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้<br>ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ | 3.70          | 0.47        | 3.51        | 0.50        | 3.60        | 0.50        | 3.32          | 0.48        | 2.46        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่าง<br>โดยไม่คิดราคา          | 3.39          | 0.50        | 3.47        | 0.50        | 3.37        | 0.49        | 3.77          | 0.43        | 3.43*       |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ                                    | 3.17          | 0.39        | 3.11        | 0.36        | 3.23        | 0.43        | 3.09          | 0.29        | 0.97        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.42</b>   | <b>0.23</b> | <b>3.36</b> | <b>0.23</b> | <b>3.40</b> | <b>0.26</b> | <b>3.39</b>   | <b>0.20</b> | <b>0.41</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                 |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้ม<br>แจ่มใส                  | 3.65          | 0.49        | 3.65        | 0.48        | 3.43        | 0.50        | 3.73          | 0.46        | 1.95        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการ<br>อย่างเต็มที่              | 3.35          | 0.49        | 3.47        | 0.50        | 3.33        | 0.48        | 3.45          | 0.51        | 0.72        |
| 19. พนักงานมีความสุขภาพอ่อนโยน<br>มีบุคลิกภาพดี             | 3.26          | 0.45        | 3.32        | 0.47        | 3.43        | 0.50        | 3.23          | 0.43        | 1.00        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และ<br>เรียนรู้ผู้ใช้บริการ         | 3.22          | 0.42        | 3.33        | 0.48        | 3.30        | 0.47        | 3.18          | 0.39        | 0.78        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจ<br>ใส่ผู้ใช้บริการ            | 3.43          | 0.51        | 3.33        | 0.48        | 3.37        | 0.49        | 3.55          | 0.51        | 1.08        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือ<br>ได้                  | 3.91          | 0.29        | 3.93        | 0.26        | 3.93        | 0.25        | 3.86          | 0.35        | 0.34        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.47</b>   | <b>0.12</b> | <b>3.51</b> | <b>0.17</b> | <b>3.47</b> | <b>0.19</b> | <b>3.50</b>   | <b>0.14</b> | <b>0.52</b> |

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ  
 (ต่อ)

| รายการ  | อายุ          |             |             |             |             |             |               |             | F           |
|---|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่า 30 ปี |             | 30 – 40 ปี  |             | 41 – 50 ปี  |             | มากกว่า 50 ปี |             |             |
|   | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          |             |
| <b>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</b>                                       |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย          | 3.96          | 0.21        | 3.95        | 0.23        | 3.97        | 0.18        | 3.95          | 0.21        | 0.06        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน                   | 3.65          | 0.49        | 3.58        | 0.50        | 3.57        | 0.50        | 3.73          | 0.46        | 0.63        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.80</b>   | <b>0.25</b> | <b>3.76</b> | <b>0.27</b> | <b>3.77</b> | <b>0.29</b> | <b>3.84</b>   | <b>0.28</b> | <b>0.52</b> |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |               |             |             |             |             |             |               |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.70          | 0.47        | 3.75        | 0.43        | 3.43        | 0.50        | 3.86          | 0.35        | 4.83**      |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.70          | 0.47        | 3.65        | 0.48        | 3.57        | 0.50        | 3.68          | 0.48        | 0.39        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.30          | 0.47        | 3.32        | 0.47        | 3.47        | 0.51        | 3.09          | 0.29        | 2.89*       |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.17          | 0.39        | 3.14        | 0.35        | 3.07        | 0.25        | 3.18          | 0.39        | 0.63        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.47</b>   | <b>0.20</b> | <b>3.46</b> | <b>0.18</b> | <b>3.38</b> | <b>0.24</b> | <b>3.45</b>   | <b>0.15</b> | <b>1.31</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.57</b>   | <b>0.07</b> | <b>3.56</b> | <b>0.10</b> | <b>3.55</b> | <b>0.12</b> | <b>3.57</b>   | <b>0.10</b> | <b>0.24</b> |

\*P  $\geq$  0.05       $df_1 = 3$        $df_2 = \alpha$       F = 2.60

\*\* P  $\geq$  0.01       $df_1 = 3$        $df_2 = \alpha$       F = 3.78

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของ ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาบริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านส่งเสริมการตลาด**

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี และมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา ผู้ใช้บริการที่อายุ มากกว่า 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริการที่อายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริการที่อายุ 30 - 40 ปี และ มากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้บริการที่อายุ ต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการที่อายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้บริการที่ อายุมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
แทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา

| รายการ  | ระดับการศึกษา    |             |             |             |                  |             | F            |
|---|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|--------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี |             | ปริญญาตรี   |             | สูงกว่าปริญญาตรี |             |              |
|   | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |              |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |                  |             |             |             |                  |             |              |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพ<br>สมบูรณ์พร้อมให้บริการ                | 4.00             | 0.00        | 4.01        | 0.10        | 4.00             | 0.00        | 0.19         |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบ<br>ตามลักษณะใช้งาน                   | 4.00             | 0.00        | 3.99        | 0.18        | 4.07             | 0.26        | 1.27         |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้<br>งาน                        | 3.64             | 0.49        | 3.75        | 0.44        | 3.80             | 0.41        | 0.74         |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความ<br>มั่นคงปลอดภัย              | 3.23             | 0.43        | 3.38        | 0.49        | 3.47             | 0.52        | 1.27         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.72</b>      | <b>0.12</b> | <b>3.78</b> | <b>0.15</b> | <b>3.83</b>      | <b>0.18</b> | <b>3.06*</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |                  |             |             |             |                  |             |              |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของ<br>งาน                          | 3.86             | 0.35        | 3.86        | 0.35        | 3.73             | 0.46        | 0.86         |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.32             | 0.48        | 3.58        | 0.50        | 3.53             | 0.52        | 2.47         |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.36             | 0.49        | 3.33        | 0.47        | 3.53             | 0.52        | 1.21         |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น<br>ๆ                        | 3.55             | 0.51        | 3.43        | 0.50        | 3.47             | 0.52        | 0.46         |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                       | 3.59             | 0.50        | 3.76        | 0.43        | 3.87             | 0.35        | 2.00         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.54</b>      | <b>0.16</b> | <b>3.59</b> | <b>0.15</b> | <b>3.63</b>      | <b>0.17</b> | <b>1.69</b>  |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                       |                  |             |             |             |                  |             |              |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                      | 3.82             | 0.39        | 3.87        | 0.33        | 3.73             | 0.46        | 1.08         |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก<br>สำหรับผู้ให้บริการ            | 3.77             | 0.43        | 3.68        | 0.47        | 3.73             | 0.46        | 0.36         |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะ<br>งานบริการให้ผู้ให้บริการทราบ | 3.18             | 0.39        | 3.24        | 0.43        | 3.27             | 0.46        | 0.22         |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลาย<br>ช่องทาง                         | 3.09             | 0.29        | 3.08        | 0.28        | 3.00             | 0.00        | 0.69         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.47</b>      | <b>0.12</b> | <b>3.47</b> | <b>0.15</b> | <b>3.43</b>      | <b>0.11</b> | <b>0.46</b>  |

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ  | ระดับการศึกษา    |             |             |             |                  |             | F           |
|---|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี |             | ปริญญาตรี   |             | สูงกว่าปริญญาตรี |             |             |
|   | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |             |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                              |                  |             |             |             |                  |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ | 3.50             | 0.51        | 3.53        | 0.50        | 3.60             | 0.51        | 0.19        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา          | 3.41             | 0.50        | 3.52        | 0.50        | 3.40             | 0.51        | 0.64        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ                                | 3.09             | 0.29        | 3.14        | 0.38        | 3.27             | 0.46        | 1.05        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.33</b>      | <b>0.23</b> | <b>3.39</b> | <b>0.23</b> | <b>3.42</b>      | <b>0.24</b> | <b>0.81</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                             |                  |             |             |             |                  |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                  | 3.68             | 0.48        | 3.59        | 0.49        | 3.67             | 0.49        | 0.41        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่              | 3.41             | 0.50        | 3.43        | 0.50        | 3.33             | 0.49        | 0.26        |
| 19. พนักงานมีความสุขภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี            | 3.18             | 0.39        | 3.32        | 0.47        | 3.53             | 0.52        | 2.59        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ         | 3.36             | 0.49        | 3.25        | 0.44        | 3.33             | 0.49        | 0.66        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ            | 3.41             | 0.50        | 3.41        | 0.49        | 3.27             | 0.46        | 0.57        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                  | 3.86             | 0.35        | 3.93        | 0.26        | 3.93             | 0.26        | 0.48        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.49</b>      | <b>0.16</b> | <b>3.49</b> | <b>0.17</b> | <b>3.51</b>      | <b>0.16</b> | <b>0.14</b> |

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| รายการ  | ระดับการศึกษา    |             |             |             |                  |             | F           |
|---|------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่าปริญญาตรี |             | ปริญญาตรี   |             | สูงกว่าปริญญาตรี |             |             |
|   | $\bar{X}$        | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$        | SD          |             |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   |                  |             |             |             |                  |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย          | 3.91             | 0.29        | 3.67        | 0.18        | 3.93             | 0.26        | 0.80        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน                   | 3.64             | 0.49        | 3.62        | 0.49        | 3.53             | 0.52        | 0.23        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b>      | <b>0.30</b> | <b>3.79</b> | <b>0.27</b> | <b>3.73</b>      | <b>0.26</b> | <b>0.35</b> |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |                  |             |             |             |                  |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอน ไม่ซับซ้อน               | 3.59             | 0.50        | 3.72        | 0.45        | 3.67             | 0.49        | 0.66        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.64             | 0.49        | 3.62        | 0.49        | 3.80             | 0.41        | 0.90        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.23             | 0.43        | 3.36        | 0.48        | 3.13             | 0.35        | 1.97        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.18             | 0.39        | 3.13        | 0.33        | 3.13             | 0.35        | 0.23        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.41</b>      | <b>0.20</b> | <b>3.46</b> | <b>0.20</b> | <b>3.43</b>      | <b>0.15</b> | <b>0.52</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.53</b>      | <b>0.12</b> | <b>3.57</b> | <b>0.10</b> | <b>3.57</b>      | <b>0.08</b> | <b>1.23</b> |

\*P  $\geq$  0.05       $df_1 = 2$        $df_2 = \alpha$       F = 3.00

\*\* P  $\geq$  0.01       $df_1 = 2$        $df_2 = \alpha$       F = 4.61

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของ  
ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถ  
แทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็น  
รายด้าน ดังนี้

#### **ด้านผลิตภัณฑ์**

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ

**ด้านราคาบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน  
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| รายการ  | สถานภาพสมรส |             |             |             |                |             | F           |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|-------------|-------------|
|   | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/หย่าร้าง |             |             |
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$      | SD          |             |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>  |             |             |             |             |                |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ                | 4.00        | 0.00        | 4.01        | 0.12        | 4.00           | 0.00        | 0.41        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                   | 4.00        | 0.24        | 3.99        | 0.12        | 4.04           | 0.21        | 0.94        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                        | 3.70        | 0.46        | 3.76        | 0.43        | 3.70           | 0.47        | 0.34        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย              | 3.32        | 0.47        | 3.38        | 0.49        | 3.39           | 0.50        | 0.18        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.76</b> | <b>0.16</b> | <b>3.78</b> | <b>0.13</b> | <b>3.78</b>    | <b>0.17</b> | <b>0.45</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>   |             |             |             |             |                |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน                          | 3.84        | 0.37        | 3.87        | 0.33        | 3.78           | 0.42        | 0.59        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้  | 3.54        | 0.51        | 3.53        | 0.50        | 3.52           | 0.51        | 0.01        |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ  | 3.38        | 0.49        | 3.32        | 0.47        | 3.43           | 0.51        | 0.55        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                       | 3.41        | 0.50        | 3.49        | 0.50        | 3.43           | 0.51        | 0.34        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                   | 3.78        | 0.42        | 3.71        | 0.46        | 3.78           | 0.42        | 0.47        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.59</b> | <b>0.16</b> | <b>3.58</b> | <b>0.17</b> | <b>3.59</b>    | <b>0.13</b> | <b>0.03</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                   |             |             |             |             |                |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                                  | 3.92        | 0.28        | 3.82        | 0.39        | 3.83           | 0.39        | 0.99        |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ            | 3.68        | 0.47        | 3.75        | 0.44        | 3.61           | 0.50        | 0.93        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ | 3.16        | 0.37        | 3.24        | 0.43        | 3.35           | 0.49        | 1.36        |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                         | 3.08        | 0.28        | 3.08        | 0.28        | 3.04           | 0.21        | 0.20        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b> | <b>0.11</b> | <b>3.47</b> | <b>0.15</b> | <b>3.46</b>    | <b>0.14</b> | <b>0.16</b> |

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ   | สถานภาพสมรส |             |             |             |                    |             | F           |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|  | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/<br>หย่าร้าง |             |             |
|  | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$          | SD          |             |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                                   |             |             |             |             |                    |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ      | 3.51        | 0.51        | 3.54        | 0.50        | 3.52               | 0.51        | 0.04        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา               | 3.54        | 0.51        | 3.47        | 0.50        | 3.43               | 0.51        | 0.36        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ                                     | 3.08        | 0.36        | 3.17        | 0.38        | 3.17               | 0.39        | 0.73        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.38</b> | <b>0.21</b> | <b>3.39</b> | <b>0.25</b> | <b>3.38</b>        | <b>0.21</b> | <b>0.08</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                  |             |             |             |             |                    |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                       | 3.38        | 0.47        | 3.68        | 0.47        | 3.30               | 0.47        | 6.00**      |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                   | 3.38        | 0.49        | 3.40        | 0.49        | 3.52               | 0.51        | 0.65        |
| 19. พนักงานมีความสุขพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                   | 3.24        | 0.43        | 3.32        | 0.47        | 3.43               | 0.51        | 1.19        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ              | 3.35        | 0.48        | 3.24        | 0.43        | 3.30               | 0.47        | 0.84        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ                 | 3.38        | 0.49        | 3.43        | 0.50        | 3.30               | 0.47        | 0.60        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                       | 3.95        | 0.23        | 3.92        | 0.28        | 3.87               | 0.34        | 0.53        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.50</b> | <b>0.14</b> | <b>3.50</b> | <b>0.18</b> | <b>3.46</b>        | <b>0.16</b> | <b>0.57</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                |             |             |             |             |                    |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย | 3.95        | 0.23        | 3.96        | 0.20        | 3.96               | 0.21        | 0.04        |
| 24. สำนักงานติดต่อให้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน          | 3.59        | 0.50        | 3.61        | 0.49        | 3.65               | 0.49        | 0.10        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.77</b> | <b>0.25</b> | <b>3.78</b> | <b>0.28</b> | <b>3.80</b>        | <b>0.29</b> | <b>0.11</b> |

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส (ต่อ)

| รายการ  | สถานภาพสมรส |             |             |             |                    |             | F           |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|   | โสด         |             | สมรส        |             | หม้าย/<br>หย่าร้าง |             |             |
|   | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$          | SD          |             |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |             |             |             |             |                    |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.68        | 0.47        | 3.72        | 0.45        | 3.61               | 0.50        | 0.54        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.70        | 0.46        | 3.61        | 0.49        | 3.65               | 0.49        | 0.44        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.27        | 0.45        | 3.33        | 0.47        | 3.30               | 0.47        | 0.23        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.16        | 0.37        | 3.15        | 0.36        | 3.04               | 0.21        | 1.02        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.45</b> | <b>0.18</b> | <b>3.45</b> | <b>0.22</b> | <b>3.40</b>        | <b>0.16</b> | <b>0.66</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.56</b> | <b>0.07</b> | <b>3.57</b> | <b>0.11</b> | <b>3.55</b>        | <b>0.10</b> | <b>0.24</b> |

\*P  $\geq$  0.05       $df_1 = 2$        $df_2 = \alpha$       F = 3.00

\*\* P  $\geq$  0.01       $df_1 = 2$        $df_2 = \alpha$       F = 4.61

จากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ด้านพนักงานให้บริการ

ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเต็มใจบริการยิ้มแย้มแจ่มใส

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ผู้ใช้บริการที่สถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
แทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
อาชีพ

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>ธุรกิจเอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | F           |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          |             |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>                                |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ  | 4.00                      | 0.00        | 4.00                   | 0.00        | 4.00        | 0.00        | 4.02          | 0.15        | 4.00                | 0.00        | 0.51        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน     | 4.00                      | 0.00        | 4.04                   | 0.20        | 3.97        | 0.16        | 4.00          | 0.22        | 4.00                | 0.00        | 0.53        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน          | 3.58                      | 0.51        | 3.84                   | 0.37        | 3.69        | 0.47        | 3.79          | 0.41        | 3.67                | 0.52        | 1.25        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมืออุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย | 3.37                      | 0.50        | 3.40                   | 0.50        | 3.36        | 0.49        | 3.35          | 0.48        | 3.33                | 0.52        | 0.05        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.74</b>               | <b>0.10</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.15</b> | <b>3.76</b> | <b>0.15</b> | <b>3.79</b>   | <b>0.16</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.16</b> | <b>1.20</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>                               |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและขนาดของงาน            | 3.95                      | 0.23        | 3.80                   | 0.41        | 3.87        | 0.34        | 3.81          | 0.39        | 3.83                | 0.41        | 0.61        |
| 6. ราคาซื้อตุนต่อรองได้                             | 3.68                      | 0.48        | 3.64                   | 0.49        | 3.59        | 0.50        | 3.40          | 0.49        | 3.17                | 0.41        | 2.57*       |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ                              | 3.26                      | 0.45        | 3.24                   | 0.44        | 3.41        | 0.50        | 3.37          | 0.49        | 3.67                | 0.52        | 1.32        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ         | 3.48                      | 0.51        | 3.40                   | 0.50        | 3.36        | 0.49        | 3.51          | 0.51        | 3.83                | 0.41        | 1.46        |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                     | 3.68                      | 0.48        | 3.92                   | 0.28        | 3.71        | 0.44        | 3.70          | 0.46        | 3.50                | 0.55        | 1.71        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.61</b>               | <b>0.14</b> | <b>3.60</b>            | <b>0.17</b> | <b>3.59</b> | <b>0.15</b> | <b>3.56</b>   | <b>0.17</b> | <b>3.60</b>         | <b>0.13</b> | <b>0.54</b> |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
 อาชีพ (ต่อ)

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>ธุรกิจเอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | F            |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|--------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          |              |
| <b>ด้านช่องทางการจัด<br/>จำหน่าย</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |              |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลา<br>รอคอยน้อย  | 3.89                      | 0.32        | 3.88                   | 0.33        | 3.92        | 0.27        | 3.77          | 0.43        | 3.67                | 0.52        | 1.50         |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็น<br>เวลาที่สะดวก<br>สำหรับผู้ใช้บริการ                    | 3.68                      | 0.48        | 3.68                   | 0.48        | 3.64        | 0.49        | 3.79          | 0.41        | 3.67                | 0.52        | 0.60         |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจง<br>ขอบเขตและ<br>ลักษณะงานบริการ<br>ให้ผู้ใช้บริการ<br>ทราบ | 3.21                      | 0.42        | 3.24                   | 0.44        | 3.21        | 0.41        | 3.23          | 0.43        | 3.50                | 0.55        | 0.64         |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้<br>บริการได้ หลาย<br>ช่องทาง                                | 3.05                      | 0.23        | 3.04                   | 0.20        | 3.15        | 0.37        | 3.05          | 0.21        | 3.00                | 0.00        | 1.25         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b>               | <b>0.13</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.19</b> | <b>3.48</b> | <b>0.09</b> | <b>3.46</b>   | <b>0.15</b> | <b>3.46</b>         | <b>0.19</b> | <b>0.15</b>  |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |              |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าว<br>ให้บริการให้ลูกค้า<br>ได้ทราบหลาย<br>รูปแบบ               | 3.42                      | 0.51        | 3.56                   | 0.51        | 3.62        | 0.49        | 3.47          | 0.50        | 3.67                | 0.52        | 0.82         |
| 15. มีการบริการเพิ่ม<br>พิเศษบางอย่างโดย<br>ไม่คิดราคา                            | 3.37                      | 0.50        | 3.52                   | 0.51        | 3.38        | 0.49        | 3.63          | 0.49        | 3.33                | 0.52        | 1.72         |
| 16. มีของแจกในโอกาส<br>สำคัญ  | 3.00                      | 0.00        | 3.28                   | 0.54        | 3.10        | 0.31        | 3.19          | 0.39        | 3.00                | 0.00        | 2.08         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.26</b>               | <b>0.24</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.24</b> | <b>3.37</b> | <b>0.21</b> | <b>3.42</b>   | <b>0.21</b> | <b>3.33</b>         | <b>0.30</b> | <b>2.48*</b> |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
 อาชีพ (ต่อ)

| รายการ   | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงาน<br>ธุรกิจเอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | F           |
|--|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          |             |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจ<br>บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                           | 3.74                      | 0.45        | 3.48                   | 0.51        | 3.62        | 0.49        | 3.65          | 0.48        | 3.50                | 0.55        | 0.91        |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลา<br>ให้บริการอย่างเต็มที่                       | 3.26                      | 0.45        | 3.44                   | 0.51        | 3.46        | 0.51        | 3.44          | 0.50        | 3.33                | 0.52        | 0.61        |
| 19. พนักงานมีความ<br>สุภาพอ่อนโยน มี<br>บุคลิกภาพดี                  | 3.16                      | 0.37        | 3.36                   | 0.49        | 3.41        | 0.50        | 3.28          | 0.45        | 3.33                | 0.52        | 1.07        |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ<br>และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ                   | 3.26                      | 0.45        | 3.24                   | 0.44        | 3.33        | 0.48        | 3.23          | 0.43        | 3.50                | 0.55        | 0.66        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำ<br>และเอาใจใส่<br>ผู้ใช้บริการ                 | 3.42                      | 0.51        | 3.28                   | 0.46        | 3.49        | 0.51        | 3.40          | 0.49        | 3.17                | 0.41        | 1.03        |
| 22. พนักงานมีความ<br>ซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                           | 4.00                      | 0.00        | 3.96                   | 0.20        | 3.92        | 0.27        | 3.88          | 0.32        | 3.67                | 0.52        | 2.02        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.47</b>               | <b>0.14</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.14</b> | <b>3.54</b> | <b>0.17</b> | <b>3.48</b>   | <b>0.18</b> | <b>3.42</b>         | <b>0.14</b> | <b>1.49</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้<br>บริการอยู่ในทำเลที่ตั้ง<br>ที่ติดต่อได้ง่าย | 4.00                      | 0.00        | 4.00                   | 0.00        | 3.95        | 0.22        | 3.91          | 0.29        | 4.00                | 0.00        | 1.16        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้<br>บริการสวยงาม<br>สะอาด เป็นสัดส่วน           | 3.63                      | 0.50        | 3.64                   | 0.49        | 3.54        | 0.51        | 3.67          | 0.47        | 3.50                | 0.55        | 0.49        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.82</b>               | <b>0.25</b> | <b>3.82</b>            | <b>0.24</b> | <b>3.74</b> | <b>0.28</b> | <b>3.79</b>   | <b>0.29</b> | <b>3.75</b>         | <b>0.27</b> | <b>0.42</b> |

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
 อาชีพ (ต่อ)

| รายการ  | รับราชการ/<br>รัฐวิสาหกิจ |             | พนักงานธุรกิจ<br>เอกชน |             | รับจ้าง     |             | ธุรกิจส่วนตัว |             | พ่อบ้าน/<br>แม่บ้าน |             | F           |
|---|---------------------------|-------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$                 | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$   | SD          | $\bar{X}$     | SD          | $\bar{X}$           | SD          |             |
| <b>ด้านกระบวนการ<br/>ให้บริการ</b>  |                           |             |                        |             |             |             |               |             |                     |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการ<br>สะดวก มีระเบียบ<br>ขั้นตอนไม่ซับซ้อน                    | 3.74                      | 0.45        | 3.68                   | 0.48        | 3.77        | 0.43        | 3.67          | 0.47        | 3.17                | 0.41        | 2.34        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขต<br>และลักษณะงาน<br>บริการ                                   | 3.58                      | 0.51        | 3.84                   | 0.37        | 3.51        | 0.51        | 3.65          | 0.48        | 3.83                | 0.41        | 2.16        |
| 27. มีการติดตามดูแล<br>หลังให้บริการแล้ว  | 3.32                      | 0.48        | 3.24                   | 0.44        | 3.36        | 0.49        | 3.30          | 0.46        | 3.33                | 0.52        | 0.25        |
| 28. การบริการทุก<br>ขั้นตอนมีการ<br>ประสานเชื่อมโยงกับ<br>ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี | 3.11                      | 0.32        | 3.08                   | 0.28        | 3.21        | 0.41        | 3.14          | 0.35        | 3.00                | 0.00        | 0.83        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.43</b>               | <b>0.18</b> | <b>3.46</b>            | <b>0.16</b> | <b>3.46</b> | <b>0.19</b> | <b>3.44</b>   | <b>0.22</b> | <b>3.33</b>         | <b>0.20</b> | <b>0.60</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.54</b>               | <b>0.07</b> | <b>3.58</b>            | <b>0.08</b> | <b>3.56</b> | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>   | <b>0.13</b> | <b>3.52</b>         | <b>0.10</b> | <b>0.68</b> |

\*  $P \geq 0.05$        $df_1 = 4$        $df_2 = \infty$        $F = 2.37$

\*\*  $P \geq 0.01$        $df_1 = 4$        $df_2 = \infty$        $F = 3.32$

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ  
ต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของ  
ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์  
และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงานให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ด้านราคาบริการ**

ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1  
รายการ คือ ราคาขีดย่นต่อรองได้

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านส่งเสริมการตลาด**

ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference  
(LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของ  
ผู้ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ราคาขีดย่นต่อรองได้ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็น  
แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ พนักงานธุรกิจเอกชน มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มี  
อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  |             |                        |             |                        |             |                       |             | F           |
|--|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|
|  | ต่ำกว่า<br>20,000 บาท |             | 20,000 –<br>30,000 บาท |             | 30,001 –<br>40,000 บาท |             | มากกว่า<br>40,000 บาท |             |             |
|  | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$             | SD          |             |
| <b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>   |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |
| 1. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ             | 4.00                  | 0.00        | 4.02                   | 0.13        | 4.00                   | 0.00        | 4.00                  | 0.00        | 0.38        |
| 2. รถแทรกเตอร์ รถแบคโฮ มีหลายแบบตามลักษณะใช้งาน                | 4.00                  | 0.00        | 4.00                   | 0.26        | 4.00                   | 0.00        | 4.00                  | 0.00        | 0.00        |
| 3. มีอุปกรณ์พร้อมสับเปลี่ยนตามลักษณะใช้งาน                     | 3.68                  | 0.48        | 3.75                   | 0.43        | 3.72                   | 0.46        | 3.75                  | 0.44        | 0.14        |
| 4. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์มีความมั่นคงปลอดภัย           | 3.37                  | 0.50        | 3.41                   | 0.50        | 3.31                   | 0.47        | 3.30                  | 0.47        | 0.42        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.76</b>           | <b>0.13</b> | <b>3.80</b>            | <b>0.14</b> | <b>3.76</b>            | <b>0.16</b> | <b>3.76</b>           | <b>0.17</b> | <b>0.59</b> |
| <b>ด้านราคาบริการ</b>  |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |
| 5. ราคาบริการคุ้มค่ากับสภาพและ ขนาดของงาน                      | 3.95                  | 0.23        | 3.82                   | 0.39        | 3.84                   | 0.37        | 3.85                  | 0.37        | 0.60        |
| 6. ราคายืดหยุ่นต่อรายได้                                       | 3.58                  | 0.51        | 3.56                   | 0.50        | 3.63                   | 0.49        | 3.24                  | 0.44        | 2.69*       |
| 7. มีมาตรฐานราคาบริการ   | 3.42                  | 0.51        | 3.26                   | 0.44        | 3.38                   | 0.49        | 3.55                  | 0.51        | 2.04        |
| 8. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ                    | 3.32                  | 0.48        | 3.36                   | 0.48        | 3.47                   | 0.51        | 3.85                  | 0.37        | 6.00**      |
| 9. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ                                | 3.53                  | 0.51        | 3.85                   | 0.36        | 3.62                   | 0.49        | 3.80                  | 0.41        | 3.94*       |
| <b>รวม</b>   | <b>3.56</b>           | <b>0.11</b> | <b>3.57</b>            | <b>0.17</b> | <b>3.59</b>            | <b>0.15</b> | <b>3.66</b>           | <b>0.13</b> | <b>1.93</b> |
| <b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>                                |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |
| 10. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย                               | 3.95                  | 0.23        | 3.87                   | 0.34        | 3.91                   | 0.30        | 3.60                  | 0.50        | 4.30**      |
| 11. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ         | 3.68                  | 0.48        | 3.72                   | 0.45        | 3.59                   | 0.50        | 3.85                  | 0.37        | 1.35        |
| 12. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้บริการทราบ | 3.16                  | 0.37        | 3.16                   | 0.37        | 3.41                   | 0.50        | 3.25                  | 0.44        | 2.60*       |
| 13. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง                      | 3.16                  | 0.37        | 3.03                   | 0.18        | 3.16                   | 0.37        | 3.00                  | 0.00        | 2.77*       |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b>           | <b>0.16</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.13</b> | <b>3.52</b>            | <b>0.13</b> | <b>3.43</b>           | <b>0.16</b> | <b>2.49</b> |

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถ  
 แทรคเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม  
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ   | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน |             |                     |             |                     |             |                    |             | F           |
|--|----------------------|-------------|---------------------|-------------|---------------------|-------------|--------------------|-------------|-------------|
|  | ต่ำกว่า 20,000 บาท   |             | 20,000 – 30,000 บาท |             | 30,001 – 40,000 บาท |             | มากกว่า 40,000 บาท |             |             |
|  | $\bar{X}$            | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$           | SD          | $\bar{X}$          | SD          |             |
| <b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>                                   |                      |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |
| 14. มีการเผยแพร่ข่าวให้บริการให้ลูกค้าได้ทราบหลายรูปแบบ      | 3.58                 | 0.51        | 3.52                | 0.50        | 3.50                | 0.51        | 3.55               | 0.51        | 0.11        |
| 15. มีการบริการเพิ่มพิเศษบางอย่างโดยไม่คิดราคา               | 3.32                 | 0.48        | 3.52                | 0.50        | 3.44                | 0.50        | 3.60               | 0.50        | 1.30        |
| 16. มีของแจกในโอกาสสำคัญ                                     | 3.05                 | 0.23        | 3.08                | 0.33        | 3.22                | 0.42        | 3.30               | 0.47        | 2.63*       |
| <b>รวม</b>   | <b>3.31</b>          | <b>0.18</b> | <b>3.38</b>         | <b>0.23</b> | <b>3.38</b>         | <b>0.27</b> | <b>3.48</b>        | <b>0.17</b> | <b>1.88</b> |
| <b>ด้านพนักงานให้บริการ</b>                                  |                      |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |
| 17. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส                       | 3.68                 | 0.48        | 3.69                | 0.47        | 3.41                | 0.50        | 3.65               | 0.49        | 2.66*       |
| 18. พนักงานทุ่มเทเวลาให้บริการอย่างเต็มที่                   | 3.42                 | 0.51        | 3.49                | 0.50        | 3.34                | 0.48        | 3.30               | 0.47        | 1.07        |
| 19. พนักงานมีความสุภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี                  | 3.21                 | 0.42        | 3.28                | 0.45        | 3.53                | 0.51        | 3.20               | 0.41        | 3.29*       |
| 20. พนักงานมีความเข้าใจ และเรียนรู้ผู้ใช้บริการ              | 3.37                 | 0.50        | 3.21                | 0.41        | 3.34                | 0.48        | 3.30               | 0.47        | 1.46        |
| 21. พนักงานให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ                 | 3.32                 | 0.48        | 3.36                | 0.48        | 3.38                | 0.49        | 3.60               | 0.50        | 0.11        |
| 22. พนักงานมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้                       | 3.95                 | 0.23        | 3.92                | 0.28        | 3.91                | 0.30        | 3.90               | 0.31        | 0.02        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.49</b>          | <b>0.18</b> | <b>3.49</b>         | <b>0.16</b> | <b>3.48</b>         | <b>0.19</b> | <b>3.49</b>        | <b>0.14</b> | <b>0.64</b> |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                |                      |             |                     |             |                     |             |                    |             |             |
| 23. สำนักงานติดต่อใช้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ติดต่อได้ง่าย | 3.89                 | 0.32        | 3.97                | 0.18        | 3.97                | 0.18        | 3.95               | 0.22        | 1.24        |
| 24. สำนักงานติดต่อใช้บริการสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วน          | 3.63                 | 0.50        | 3.57                | 0.50        | 3.56                | 0.50        | 3.80               | 0.41        | 0.89        |
| <b>รวม</b>   | <b>3.76</b>          | <b>0.31</b> | <b>3.77</b>         | <b>0.27</b> | <b>3.77</b>         | <b>0.28</b> | <b>3.88</b>        | <b>0.22</b> | <b>1.72</b> |

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| รายการ  | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  |             |                        |             |                        |             |                       |             | F           |
|---|-----------------------|-------------|------------------------|-------------|------------------------|-------------|-----------------------|-------------|-------------|
|   | ต่ำกว่า<br>20,000 บาท |             | 20,000 –<br>30,000 บาท |             | 30,001 –<br>40,000 บาท |             | มากกว่า<br>40,000 บาท |             |             |
|   | $\bar{X}$             | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$              | SD          | $\bar{X}$             | SD          |             |
| <b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>   |                       |             |                        |             |                        |             |                       |             |             |
| 25. การติดต่อใช้บริการสะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน                | 3.63                  | 0.50        | 3.79                   | 0.41        | 3.59                   | 0.50        | 3.60                  | 0.50        | 1.72        |
| 26. มีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ                               | 3.68                  | 0.48        | 3.67                   | 0.47        | 3.56                   | 0.50        | 3.65                  | 0.49        | 0.42        |
| 27. มีการติดตามดูแลหลังให้บริการแล้ว                                  | 3.37                  | 0.50        | 3.25                   | 0.43        | 3.47                   | 0.51        | 3.20                  | 0.41        | 2.16        |
| 28. การบริการทุกขั้นตอนมีการประสานเชื่อมโยงกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี | 3.16                  | 0.37        | 3.11                   | 0.32        | 3.16                   | 0.37        | 3.15                  | 0.37        | 0.15        |
| <b>รวม</b>  | <b>3.46</b>           | <b>0.15</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.20</b> | <b>3.45</b>            | <b>0.21</b> | <b>3.40</b>           | <b>0.21</b> | <b>0.44</b> |
| <b>รวมทั้งหมด</b>   | <b>3.55</b>           | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>            | <b>0.09</b> | <b>3.56</b>            | <b>0.12</b> | <b>3.59</b>           | <b>0.09</b> | <b>0.55</b> |

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 2.60$$

$$**P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \alpha \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ จังหวัดสมุทรปราการ ของผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บริการเช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้



### **ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### **ด้านราคาบริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ราคายืดหยุ่นต่อรองได้
2. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ผู้ให้บริการ ใช้เวลารอคอยน้อย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ให้บริการทราบ
2. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านส่งเสริมการตลาด**

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีของแจกในโอกาสสำคัญ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

#### **ด้านพนักงานให้บริการ**

ผู้ให้บริการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ

1. พนักงานเต็มใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส
  2. พนักงานมีความสุขภาพอ่อนโยน มีบุคลิกภาพดี
- นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการให้เช่ารถแทรกเตอร์และรถแบคโฮของผู้ประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ราคาซื้อหุ่ยต่อรองได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ราคาเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายอื่น ๆ ได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีราคาพิเศษสำหรับลูกค้าประจำ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 20,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ มากกว่า 40,000 บาท และ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย ได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท 20,000 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ผู้ใช้บริการทราบ ได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท และ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลายช่องทาง ได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,000 – 30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. มีของแถมในโอกาสสำคัญ ได้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท และ 20,000 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี