

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: การสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นายสุธี ขวัญเงิน
อาจารย์ที่ปรึกษา	: อาจารย์สะอาด ใจแก้ว
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2543
จำนวนหน้า	: 63 หน้า

การสำรวจพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ใช้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 280 คน ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรคือ แบบสอบถาม วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นแบบโควต้า ซึ่งการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 7.5 ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ, ความถี่ และค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 50.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 28-32 ปี ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนในช่วงต่ำกว่า 4,000 บาท

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์พบว่า สถานที่ล้าง-อัดฉีดรถยนต์ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการคือปั๊มน้ำมัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีร้านล้าง-อัดฉีดรถยนต์ประจำ และเหตุผลที่สำคัญที่สุดที่ใช้บริการร้านล้าง-อัดฉีดรถยนต์ประจำคือไว้ใจได้ ซึ่งความถี่ในการใช้บริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน และราคาล้าง-อัดฉีดรถยนต์ส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการอยู่ในช่วงราคา 80-150 บาท

ทัศนคติของผู้ใช้บริการธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าบริการพื้นฐานที่ควรจะมีในบริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ คือ ล้าง-อัดฉีด, ดูดฝุ่น, เคลือบเงา และทำความสะอาดห้องเครื่องยนต์ ในเรื่องสิ่งที่ต้องการได้รับจากบริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์กลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เลือกความสะอาด และส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยากให้เจ้าของกิจการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ ปฏิบัติต่อลูกค้า คือ ตรวจสอบความพร้อมหรือหลังจากพนักงานทำความสะอาดเสร็จ ในขณะที่ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างอยากให้พนักงานล้าง-อัดฉีดรถยนต์ปฏิบัติต่อลูกค้า คือ การตรวจเช็คความพร้อมหรือทั้งภายในและภายนอกหลังการทำความสะอาด ส่วนในเรื่องความปลอดภัยที่ควรจะมีในบริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเลือกความระมัดระวังในการทำความสะอาดรถยนต์ของพนักงาน ในด้านความคิดเห็นว่าทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมที่สุดของธุรกิจล้าง-อัดฉีดรถยนต์กลุ่มตัวอย่างเลือกในปั้มน้ำมันมากที่สุด ส่วนในเรื่องความสะอาดภายนอกรถยนต์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สำคัญที่สุดคือความสะอาดส่วนของตัวถังรถยนต์ และความสะอาดภายในรถยนต์ที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สำคัญที่สุดคือความสะอาดของการดูดฝุ่นภายในรถยนต์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติทดสอบค่าไคสแควร์พบว่า พฤติกรรมในการใช้บริการร้านล้าง-อัดฉีดรถยนต์ประจำและราคาล้าง-อัดฉีดรถยนต์ส่วนใหญ่ที่เข้ารับบริการ มีความแตกต่างกัน จำแนกตามสถานที่ล้าง-อัดฉีดรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ส่วนเรื่องทัศนคติต่อทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของบริการล้าง-อัดฉีดรถยนต์ มีความแตกต่างกัน จำแนกตามสถานที่ล้าง-อัดฉีดรถยนต์ที่เข้ารับบริการ