

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
- ขอบเขตเนื้อหา	8
- ขอบเขตประชากร	8
- ขนาดตัวอย่าง	8
วิธีการศึกษา	9
- ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
ระยะเวลาในการดำเนินการ	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตาม เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	26
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการ เลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผลการศึกษา	81
ข้อค้นพบ	84
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	90
แบบสอบถาม	91
ประวัติผู้เขียน	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	16
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	18
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านช่องทางการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญตามปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ใน อำเภอเมืองสมุทรสาคร	24
14 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบ แบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	25
15 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการ เลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	26
16 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	28
17 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบ แบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
19 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบ แบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
20 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบ แบบสอบถาม	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
22	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
23	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
24	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
25	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
26	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
27	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
28	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกอยู่ซ่อมช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	58
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	60
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	61
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบ	62
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	63
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถาม	64
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาด้านกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	66
36	แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการเลือกซื้อช่วงล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเลือกอยู่ซ่อมช่วง ล่างรถยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	68
38 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เป็นลำดับแรก	72
39 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น ลำดับแรก	73
40 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก	74
41 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการขายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญเป็นลำดับแรก	75
42 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ ความสำคัญเป็นลำดับแรก	76
43 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็น ลำดับแรก	77
44 แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยด้านกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ เป็นลำดับแรก	78