

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
สถานที่ใช้ในการศึกษา	16
ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม	26
การตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม	
การตลาดบริการของร้านค้ารีแอร์เคิร์ฟ 22 จำแนกตามเพศ อายุและสาขา	44
ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	100
ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา	111
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	122
สรุปผลการศึกษา	123
อภิปรายผลการศึกษา	136
ข้อค้นพบ	139
ข้อเสนอแนะ	140
บรรณานุกรม	147
ภาคผนวก	148
ตัวอย่างแบบสอบถาม	149
ประวัติผู้เขียน	158

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่เคยใช้ที่ ร้านคาร์แคร์เอฟาส์	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบการชำระ ค่าใช้จ่ายที่ร้านคาร์แคร์เอฟาส์	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลา ในการมาใช้บริการ	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงวัน ในการมาใช้บริการ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการต่อเดือน	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการรู้จัก ร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือก ใช้บริการที่ร้านคาร์แคร์เอฟาส์ 22	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจุบันด้านผลิตภัณฑ์	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจุบันด้านราคา	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจุบันด้านการจัดจำหน่าย	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	32
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	36
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพอใจใน ภาพรวมของบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาส์	38
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่จะมาใช้ บริการในอนาคต	38
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่จะแนะนำ ให้เพื่อน /คนรู้จัก มาใช้บริการที่ร้านคาร์แคร์เอฟาส์	39
25 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด 10 อันดับแรก	39
26 แสดงปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับสุดท้าย	41
27 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ	43
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	44
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	47
30 แสดงแสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	49
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเพศ	52
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ	55
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ใน ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ	57
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	60
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	63
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	65
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	67
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	69
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	72
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	75
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา	78
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขา	81
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขา	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขา	86
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขา	89
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขา	93
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสาขา	96
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	100
50	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาปัจจุบันจำแนกตามเพศ	101
51	แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	102
52	แสดงจำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	103
53	แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของรถยนต์ที่มาใช้บริการจำแนกตามเพศ	104
54	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการที่รับจำแนกตามเพศ	105
55	แสดงจำนวนและร้อยละของค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งจำแนกตามเพศ	106
56	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 จำแนกตามเพศ	106
57	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 จำแนกตามเพศ	107
58	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันในการมาใช้บริการจำแนกตามเพศ	108
59	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการต่อเดือนจำแนกตามเพศ	108
60	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการรู้จักร้านเอฟาสต์ 22 จำแนกตามเพศ	109
61	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาสต์ 22 จำแนกตามเพศ	110
62	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา	111
63	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา	111
64	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขา	112
65	แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา	113
66	แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขา	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
67	แสดงจำนวนและร้อยละประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการจำแนกตามสาขา	114
68	แสดงจำนวนและร้อยละประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำมาเข้ารับบริการจำแนกตามสาขา	115
69	แสดงจำนวนและร้อยละค่าบริการ โดยเฉลี่ยต่อครั้งจำแนกตามสาขา	116
70	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระค่าใช้จ่ายที่ A-Fast 22 ส่วนใหญ่ชำระแบบใดจำแนกตามสาขา	117
71	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการจำแนกตามสาขา	118
72	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการจำแนกตามสาขา	119
73	แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงวันที่ใช้บริการจำแนกตามสาขา	119
74	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการรู้จักร้านเอฟาสต์ 22 จำแนกตามสาขา	120
75	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกใช้บริการเอฟาสต์ 22 จำแนกตามสาขา	121
76	สรุปข้อมูลความพึงพอใจในส่วนประสบการณ์ตลาดของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านคาร์แคร์เอฟาสต์ 22 สูงสุด 3 อันดับแรก	123
77	สรุปข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาสต์ 22 สูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามเพศ	124
78	สรุปข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาสต์ 22 สูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามอายุ	127
79	สรุปข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการของร้านคาร์แคร์เอฟาสต์ 22 สูงสุด 3 อันดับแรก จำแนกตามสาขา	131
80	ตัวอย่างการเปรียบเทียบความคุ้มค่าในแฟ้มเกจ	141

สารบัญภาพ

รูป

1 แผนที่ในแต่ละสาขาของคาร์แคร์เอฟาส์ 22

หน้า

12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved