

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
- นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
- แนวคิด	4
- วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
- ขอบเขตประชากร	7
- ขอบเขตเนื้อหา	8
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	8
- ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของรถยนต์	12
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของคู่แข่งพันธมิตร	19
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ เจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของคู่แข่งพันธมิตร	29
- ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ	37

เจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์	
- ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
- สรุปผลการศึกษา	46
- อภิปรายผล	56
- ข้อค้นพบ	58
- ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	62
- แบบสอบถาม	63
ประวัติผู้เขียน	68

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามยี่ห้อของรถยนต์ทั้ง 2 ประเภท(รถเก๋ง/รถปิกอัพ)	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถยนต์นั่งส่วนบุคคล(รถเก๋ง)	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล(รถปิกอัพ)	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามเวลาเมื่อใช้บริการ	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามลักษณะของการใช้บริการ	20
13 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 5 ปี	21
14 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการใน 1 ครั้ง	22
15 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจ	22
16 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามรายชื่อของคู่แข่งพันธมิตรรถยนต์ที่ใช้บริการครั้งล่าสุด	23
17 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการคู่แข่งพันธมิตรรถยนต์ครั้งล่าสุด	25

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการผู้เดิมอีกหรือเปลี่ยนผู้ใหม่ หากจำเป็นต้องใช้บริการผู้เคาะพ่นสีรถยนต์อีก	26
19	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามผู้จัดหาอะไหล่	27
20	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามชนิดของอะไหล่ที่เปลี่ยน	27
21	แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามผู้ที่ชำระค่าซ่อมรถยนต์	28
22	แสดงค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของเจ้าของรถยนต์จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	29
23	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	30
24	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	31
25	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	32
26	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	33
27	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	34
28	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	35
29	แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตามระดับความสำคัญรวมทั้งค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อเจ้าของรถยนต์ในการเลือกใช้บริการของอู่เคาะพ่นสีรถยนต์	36
30	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีรถยนต์ จำแนกตามประเภทของรถยนต์	37

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	38
32	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	39
33	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	40
34	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	41
35	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	43
36	แสดงค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกตามประเภทของรถยนต์	44
37	แสดงจำนวน ร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก	45
38	สรุปค่าเฉลี่ยรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	48
39	สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำแนกตามประเภทของรถยนต์	50
40	แสดงร้อยละของเจ้าของรถยนต์ จำแนกตามปัญหาที่เจ้าของรถยนต์ประสบในการใช้บริการอยู่อาศัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก	55