

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	3
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
ขอบเขตประชากรที่ศึกษา	7
ขอบเขตเนื้อหา	7
วิธีการศึกษา	7
การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	8
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	9

ลิขสิทธิ์ในทำวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการรักษาและซ่อมดูแลรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้ บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าบริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้ บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	33
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	54
ส่วนที่ 5 ข้อมูลพฤติกรรมการรักษาและซ่อมดูแลรถยนต์ของลูกค้าที่มาใช้ บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้าบริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	57
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้ บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ	78
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	109
สรุปผลการศึกษา	109
อภิปรายผล	121
ข้อค้นพบ	124
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	128
ภาคผนวก	129
แบบสอบถาม	130
ประวัติผู้เขียน	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	11
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส	11
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ	12
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
6 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของ ครอบครัว	14
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน ครอบครัว	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของรถที่นำมา ตรวจเช็คที่ศูนย์บริการโตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบของรถที่นำมา ตรวจเช็คที่ศูนย์บริการโตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ซื้อรถ	17
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการซื้อ รถยนต์	17
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถที่มีอยู่ใน ครอบครองทั้งหมด	18
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ซื้อรถ	18
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของรถยนต์	19
15 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการศูนย์ บริการโตโยต้าในปีที่ผ่านมา	20
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดูแลรักษารถ	21
17 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่นำรถมาซ่อมที่ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่นำรถมา ซ่อมที่ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	23
19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการโทรนัดหมาย ก่อนนำรถไปซ่อมที่ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	24
20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำรถมาซ่อมที่ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	25
21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	26
22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ครั้งสุดท้าย ท้ายที่เคยใช้ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด	27
23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ บริการครั้งสุดท้าย	28
24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญใน การเจาะจงมาใช้บริการที่ศูนย์บริการ	29
25 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	33
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	34
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	35
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	36
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	39
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคาด หวังต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	41
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	42
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	43
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการ	44
35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	45
36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	46
37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	47
38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	48
39 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการ ลักษณะรูปแบบการส่งเสริมการขาย	49
40 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสาร ที่ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์	50
41 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการบริการ เสริม เช่น มีพนักงานออกไปให้บริการรับรถ-ส่งรถถึงสถานที่ทำงาน/ที่บ้าน โดยมี การคิดค่าบริการเพิ่ม	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการมีการให้บริการสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง แบบคิดค่าบริการในราคาพิเศษ	51
43 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทางเลือกในการใช้บริการซ่อมรถยนต์จากศูนย์บริการ	52
44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อนหรือญาติมิตรมารับบริการที่ศูนย์บริการ	53
45 แสดง จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ	54
46 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการ	55
47 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด ในปีที่ผ่านมา จำแนกตามเพศ	57
48 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการตรวจเช็คตามระยะเวลาประกัน จำแนกตามเพศ	58
49 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการตรวจเช็คตามระยะเวลากำหนดทุก 10,000 กิโลเมตร จำแนกตามเพศ	59
50 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง จำแนกตามเพศ	60
51 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเบรก/ผ้าเบรก จำแนกตามเพศ	61
52 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเปลี่ยนอะไหล่บางชิ้นที่ต้องการเปลี่ยนเพราะหมดสภาพหรือหมดอายุการใช้งาน เช่น สายพานเครื่อง ยางหุ้มเพลลา จำแนกตามเพศ	62
53 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดูแลรักษารถที่มีปัญหาด้านเครื่องยนต์เล็กน้อย จำแนกตามเพศ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
54	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการดูแลรักษารถ มีปัญหาด้านเครื่องยนต์ระดับมาก จำแนกตามเพศ	64
55	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการซ่อมตัวถัง และสีรถยนต์ จำแนกตามเพศ	65
56	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการตรวจเช็คตาม จุดที่เกิดปัญหา (นอกเหนือจากด้านเครื่องยนต์) จำแนกตามเพศ	66
57	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่นำรถมาซ่อมที่ ศูนย์บริการ รถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	67
58	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่นำรถมา ซ่อมที่ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตาม เพศ	68
59	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการโทรนัดหมาย ก่อนนำรถไปซ่อมที่ศูนย์บริการ รถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	69
60	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำรถมาซ่อมที่ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	70
61	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่เคยใช้ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	71
62	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ครั้งสุดท้าย ท้ายที่เคยใช้ ณ ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	72
63	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้ บริการครั้งสุดท้าย จำแนกตามเพศ	73
64	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญใน การเจาะจงมาใช้บริการที่ศูนย์บริการรถยนต์โตโยต้า บริษัทสหพานิช เชียงใหม่ จำกัด จำแนกตามเพศ	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	78
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	80
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	81
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	82
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	83
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่จำแนกตามเพศ	85
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่ง เสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	87
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	89
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน พนักงาน ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	91
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน พนักงาน ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	93
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	95
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	97
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	101
79 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความต้องการลักษณะรูปแบบการส่งเสริมการขาย จำแนกตามเพศ	103
80 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ จำแนกตามเพศ	104
81 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความต้องการบริการเสริม เช่น มีพนักงานออกไปให้บริการรับรถ-ส่งรถถึงสถานที่ทำงาน/ที่บ้าน โดยมีการคิดค่าบริการเพิ่ม จำแนกตามเพศ	105
82 แสดง จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อความต้องการมีการให้บริการสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง แบบคิดค่าบริการในราคาพิเศษ จำแนกตามเพศ	106
83 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อทางเลือกในการใช้บริการซ่อมรถยนต์จากศูนย์บริการ จำแนกตามเพศ	107
84 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการแนะนำให้เพื่อนหรือญาติ นำรถยนต์เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ จำแนกตามเพศ	108

สารบัญภาพ

รูปที่	หน้า
5.1 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์	111
5.2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านราคา	112
5.3 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านสถานที่	113
5.4 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	114
5.5 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านบุคลากร	115
5.6 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	116
5.7 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	117