

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
แนวคิดพฤติกรรมของผู้บริโภค	5
แนวคิดการประยุกต์ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้ในการวิเคราะห์	
พฤติกรรมผู้บริโภค	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการศึกษา	10
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง	12
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	15

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล(ต่อ)</b>	
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	19
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	33
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	41
ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับปัจจัยส่วนประสมทางการ ตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์	57
ส่วนที่ 7 ปัญหาที่พบในการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	76
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	78
สรุปผลการศึกษา	78
อภิปรายผล	87
ข้อค้นพบ	89
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	95
ประวัติผู้เขียน	103

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามเพศ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามอายุ	12
4	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามสถานภาพ	12
5	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา	13
6	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	13
7	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามตำแหน่ง	14
8	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
9	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้	15
10	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามประเภทของบริการดูแลรักษารยนต์	15
11	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจดูแลรักษารยนต์	16
12	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ย ใน 1 เดือน	16
13	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามวันที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์	17
14	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการดูแลรักษารยนต์	17

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง	18
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	19
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	21
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	23
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	25
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	27
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	29
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	31
23	ค่าเฉลี่ยรวมของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้ บริการดูแลรักษารถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
24	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการ ตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	33
25	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการ ตลาดบริการด้านราคา	34
26	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการ ตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	35
27	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการ ตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	36
28	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการ ตลาดบริการด้านบุคคล	37

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	38
30	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	39
31	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ และส่วนประสมทางการตลาดบริการ	40
32	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	41
33	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	43
34	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	45
35	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	47
36	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	49
37	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	53
39	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา และส่วนประสมทางการตลาดบริการ	55
40	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	57
41	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา	59
42	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	61

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคคล	66
45	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกายภาพ	68
46	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ	71
47	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนประสมทางการตลาดบริการ	74
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการดูแลรักษา รถยนต์ จำแนกตามปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	76
49	แสดงการเรียงลำดับปัจจัยย่อยของทุกปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	80