

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2</b>	
<b>แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3</b>	
<b>ระเบียบ วิธีการศึกษา</b>	10
ขอบเขตการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ อุวิทยาการช่าง	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการ ใช้บริการที่อุวิทยาการช่าง	24

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการที่อุวิทษา การช่าง	32
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใ้ บริการที่อุวิทษาคารช่าง จำแนกตามเพศ และบริการที่ใช้	38
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	63
ข้อค้นพบ	65
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	15
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่ใช้	17
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถที่นำมาเข้ารับบริการที่ อู่วิทยการช่าง	18
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย	18
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทราบข้อมูลของอู่ วิทยการช่าง	19
11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการอู่ วิทยการช่าง	20
12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการนำรถยนต์ เข้ารับบริการ	21
13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้	21
14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	22
15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการผู้อื่น ๆ	22
16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ในผู้อื่น ๆ	23
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

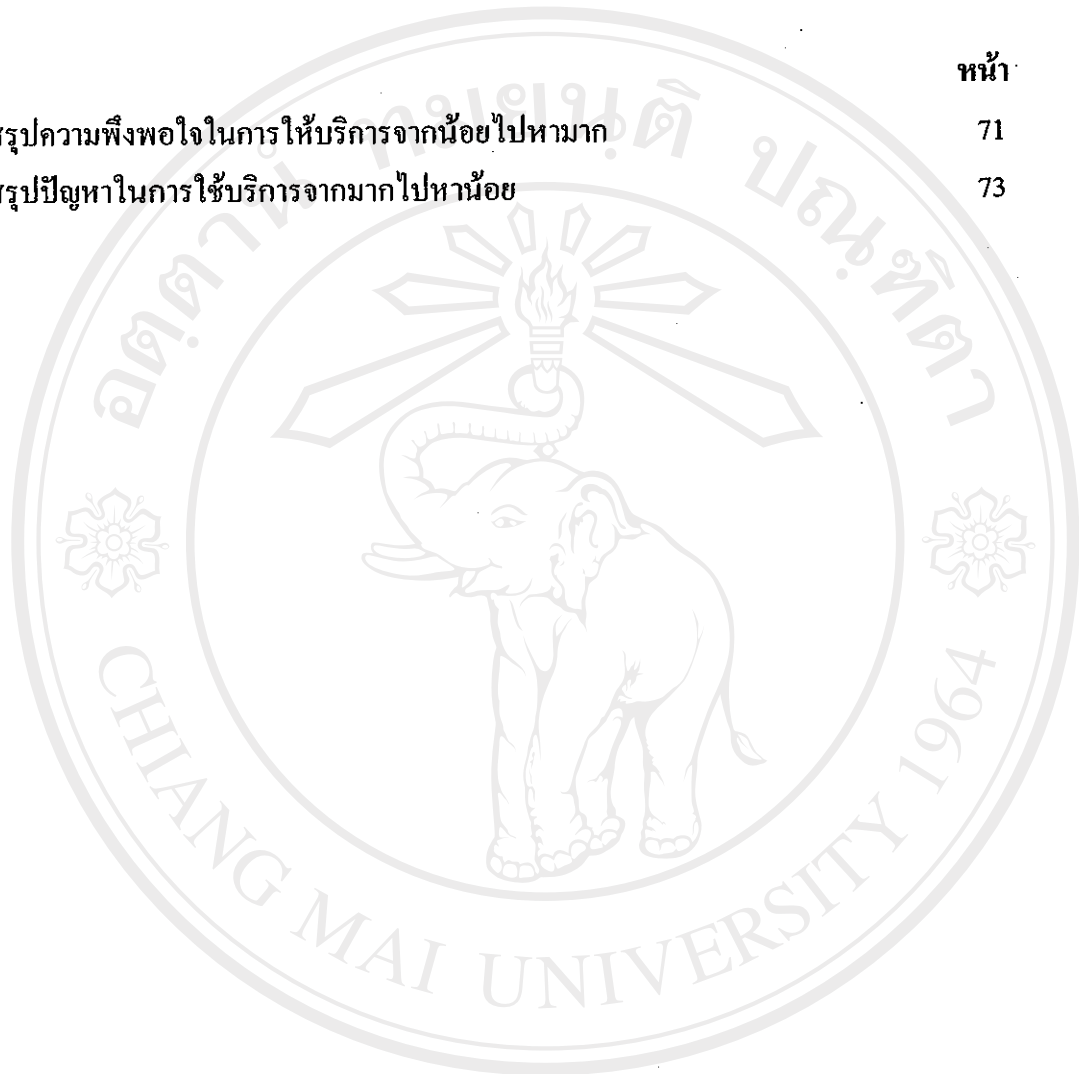
ตาราง	หน้า
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	28
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	29
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	30
24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	32
25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	33
26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทาง การจัดจำหน่าย	33
27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาด	34
28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคคลหรือ พนักงาน	35
29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	36
30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการ	37
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	38
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามเพศ	39
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	40

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	41
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามเพศ	42
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	43
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	44
38 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้	45
39 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้	47
40 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามบริการที่ใช้	48
41 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้	50
42 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามบริการที่ใช้	51
43 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้	53
44 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้	55
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการอู่วิทยการช่าง จำแนกตามเพศ	68
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดลำดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการอู่วิทยการช่าง จำแนกตามบริการที่ใช้	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามาก	71
48 สรุปปัญหาในการใช้บริการจากมากไปหาน้อย	73



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved