

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทฤษฎีความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบ วิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
กลุ่มตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษา และรวบรวมข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้า	15
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์	19
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิ้มเจริญยางยนต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของครอบครัว	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลการศึกษา	58
อภิปรายผลการศึกษา	66
ข้อค้นพบ	70
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	76
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บแบบสอบถาม	83
ภาคผนวก ค รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดอุดรดิตถ์	84
ภาคผนวก ง รูปภาพเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัดลิ้มเจริญยางยนต์	86
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัว	14
5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรถที่ใช้	14
6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	15
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการให้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	15
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	16
9	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เฉลี่ยในแต่ละครั้งของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	17
10	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการใช้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	18
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการ ก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการ หลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	20
13	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ	21
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านราคาก่อนมาใช้บริการ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านราคาหลัง มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	23
16	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านราคา	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการจัดจำหน่ายก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านการจัดจำหน่ายหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	27
19	แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ด้านการจัดจำหน่าย	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านการตลาดก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	30
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านการตลาดหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	31
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านการตลาด	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านบุคลากรผู้ให้บริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านบุคลากรผู้ให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	34
25	แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	35
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านลักษณะทางกายภาพก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	36
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านลักษณะทางกายภาพหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ	40
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังด้านกระบวนการให้บริการก่อนมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการตอบสนองจากบริการด้านกระบวนการให้บริการหลังมาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ	43
32 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	44
33 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อประเภทการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	45
34 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อความถี่ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	46
35 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในแต่ละครั้ง	47
36 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัวต่อสาเหตุสาเหตุในการเลือกใช้บริการห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์	48
37 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	49
38 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านสินค้าและบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	50
39 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยางยนต์ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
40	53
แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านการตลาดจำแนก ตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	
41	54
แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	
42	56
แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	
43	57
แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลี้มเจริญยายนต์ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	
44	62
ตารางแสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนลี้มเจริญยายนต์	
45	66
แสดงภาพรวมการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนลี้มเจริญยายนต์ จำแนกตามระดับรายได้	