

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอยู่เกาะพนาลี ในจังหวัดสมุทรสาคร	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	26
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อธุรกิจบริการอู่เคาะฟันสี	68
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผล	82
ข้อค้นพบ	84
ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	87
แบบสอบถาม	88
ประวัติผู้เขียน	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	13
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียน	14
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถบรรทุก	14
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้กิจการต่อเดือน	15
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	15
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุการเข้าซ่อม	16
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	16
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทประกันภัยรถ	17
11 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านผลิตภัณฑ์	18
12 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านด้านราคา	19
13 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านการจัดจำหน่าย	20
14 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านการส่งเสริมการตลาด	21
15 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านบุคคล	22
16 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านลักษณะทางกายภาพ	23
17 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในด้านกระบวนการ	24
18 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุก ในการเลือกใช้บริการอู่เคาะพ่นสีในจังหวัดสมุทรสาคร	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
20 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
21 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	28
22 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
23 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
24 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
25 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
26 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	33
27 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้กิจการ	34
28 แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้กิจการ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ กิจการ	36
30	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้กิจการ	37
31	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ กิจการ	39
32	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ กิจการ	40
33	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ กิจการ	41
34	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้กิจการ	42
35	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบ การจดทะเบียนรถบรทุก	44
36	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบ การจดทะเบียนรถบรทุก	45
37	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม แบบการจดทะเบียนรถบรทุก	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	47
39	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	48
40	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	49
41	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	50
42	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอยู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	51
43	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	52
44	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	53
45	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	54
46	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	56
48	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	57
49	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	58
50	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอยู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน	59
51	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	60
52	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	61
53	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	62
54	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	63
55	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุก	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	65
57	แสดงค่าเฉลี่ยของส่วนประสมการตลาดบริการในด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	66
58	แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการรถบรรทุกในการเลือกใช้บริการ ของอยู่เคาะฟันสี ในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	67
59	สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	70
60	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก	71
61	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่เคาะฟันสี จำแนกตามเพศ	73
62	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี จำแนกตามรายได้กิจการ	75
63	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี จำแนกตามแบบการจดทะเบียนรถบรรทุก	77
64	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่เคาะฟันสี จำแนกตามอายุเฉลี่ยของรถบรรทุกปัจจุบัน	79
65	สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้อู่เคาะฟันสี จำแนกตามการชำระค่าซ่อม	81