

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์</b>	12
<b>ส่วนที่ 1</b>	
ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการหลังการขายของศูนย์บริการ รถจักรยานยนต์ฮอนด้า บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด	13
<b>ส่วนที่ 2</b>	
ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลังการขาย ของศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด	19
<b>ส่วนที่ 3</b>	
ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการหลังการขาย ของศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	31
<b>ส่วนที่ 4</b>	
ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	104
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	106
สรุปผลการศึกษา	106
อภิปรายผลการศึกษา	127
ข้อค้นพบ	129
ข้อเสนอแนะ	130
ข้อจำกัดของการศึกษา	130
<b>บรรณานุกรม</b>	132
<b>ภาคผนวก</b>	133
แบบสอบถาม	134
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	140

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	13
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
6	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	16
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรุ่นของรถที่นำมาตรวจเช็คที่ศูนย์บริการ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการซื้อรถจักรยานยนต์	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถที่มีอยู่ในครอบครองทั้งหมด	18
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ซื้อรถ	18
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาค่าบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการ	

ส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
19	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการลักษณะรูปแบบการส่งเสริมการขาย	27
20	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการหาข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์	28
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำรถจักรยานยนต์มาตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมที่ศูนย์บริการของบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด เพราะยังอยู่ในระยะเวลารับประกัน	29
22	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทางเลือกในการใช้บริการตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมรถจักรยานยนต์จากศูนย์บริการหลังพ้นระยะเวลาประกัน	29
23	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อน หรือ ญาตินำรถจักรยานยนต์เข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ	30
24	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ซื้อรถของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) จำแนกตามเพศ	32
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามเพศ	33
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	34
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	35
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	36
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
32	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของการส่งเสริมการขายที่ลูกค้า ต้องการ จำแนกตามเพศ	38
33	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ลูกค้าใช้ในการหาข้อมูล เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อม จำแนกตามเพศ	39
34	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำ รถจักรยานยนต์มาตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมที่ศูนย์บริการของบริษัท นัตติมอเตอร์ จำกัด เพราะยังอยู่ในระยะเวลาประกัน จำแนกตามเพศ	40
35	แสดงจำนวน และร้อยละของความถี่การนำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการ ที่ศูนย์บริการบริษัท นัตติมอเตอร์ จำกัด หลังพ้นระยะเวลาประกัน จำแนกตามเพศ	41
36	แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำเพื่อนหรือญาติเข้ามาใช้บริการที่ ศูนย์บริการของบริษัท นัตติมอเตอร์ จำกัดตามเพศ	42
37	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ซื้อรถของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) จำแนกตามอายุ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามอายุ	48
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	50
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	52
42	แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	55
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	58
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	60
45	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของการส่งเสริมการขาย จำแนกตาม อายุ	63
46	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการซ่อม จำแนกตามอายุ	65
47	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำ รถจักรยานยนต์มาตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมที่ศูนย์บริการของบริษัท นัดมอเตอร์ จำกัด เพราะยังอยู่ในระยะเวลารับประกัน จำแนกตามอายุ	67
48	แสดงจำนวน และร้อยละของความถี่ในการนำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการ ที่ศูนย์บริการบริษัท นัดมอเตอร์ จำกัด หลังพ้นระยะเวลาประกันจำแนก ตามอายุ	69
49	แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำเพื่อนหรือญาติเข้ามาใช้บริการที่ ศูนย์บริการของบริษัท นัดมอเตอร์ จำกัดตามอายุ	71
50	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ซื้อรถของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านผลิตภัณฑ์(บริการ) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	75
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านราคาค่าบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	78
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	80
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	82
55	แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	86
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	89
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ในด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	91
58	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบของการส่งเสริมการขาย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	94
59	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	96
60	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการนำรถจักรยานยนต์มาตรวจเช็ค หรือซ่อมแซมที่ศูนย์บริการของบริษัท นั้ติมอเตอร์ จำกัด เพราะยังอยู่ในระยะเวลาประกัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	98
61	แสดงจำนวน และร้อยละของความต้อการนำรถจักรยานยนต์มาใช้บริการที่ศูนย์บริการบริษัท นั้ติมอเตอร์ จำกัด หลังพ้นระยะเวลาประกันจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
62	แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำเพื่อนหรือญาติเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการของบริษัท นัติมอเตอร์ จำกัดตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	102
63	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ	104
64	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการ	105
65	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน โดยสรุป	108
66	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ โดยสรุป	111
67	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ โดยสรุป	117
68	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว โดยสรุป	125
69	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการรถจักรยานยนต์ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ที่มีค่าน้อยที่สุด 10 อันดับแรกเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	127