

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1</b>	
บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2</b>	
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
<b>บทที่ 3</b>	
ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 สถานที่ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล	13
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	13
<b>บทที่ 4</b>	
ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	34
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	45
ส่วนที่ 5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าโดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	47
ส่วนที่ 6 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า โดยใช้ Paired t-test ต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุ่มมรณยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด และประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	58
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษา	83
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	91
5.3 ข้อค้นพบ	93
5.4 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	102
แบบสอบถาม	103
ประวัติผู้เขียน	114

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ 15
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 15
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ 16
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา สูงสุด 16
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 17
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน 17
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท รถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้ 18
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถยนต์ ที่ใช้เป็นประจำ 18
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการรู้จัก ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด 19
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้ารับ บริการที่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด ในระยะเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา 20
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการ ใช้บริการที่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด (ครั้งต่อปี) 20
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายใน การใช้บริการที่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด โดย เฉลี่ยในแต่ละครั้ง 21
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้ แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการที่ซ่อมรถยนต์ของ บริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี มากที่สุด 21

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	22
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	24
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	26
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการตอบสนอง	28
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	30
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	32
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	33
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	34
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	36
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการตอบสนอง	38
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	40
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	42
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	44
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	46
ตารางที่ 4.29 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	47
ตารางที่ 4.30 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ	49
ตารางที่ 4.31 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง	51
ตารางที่ 4.32 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ	53
ตารางที่ 4.33 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า	55
ตารางที่ 4.34 แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย (ความคาดหวัง – การรับรู้) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่	56
ตารางที่ 4.35 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	58
ตารางที่ 4.36 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	61
ตารางที่ 4.37 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อู่ซ่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุช่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	65
ตารางที่ 4.39 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุช่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	67
ตารางที่ 4.40 แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย (ความคาดหวัง – การรับรู้) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการที่อุช่อมรถยนต์ของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด	69
ตารางที่ 4.41 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	71
ตารางที่ 4.42 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	73
ตารางที่ 4.43 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านการตอบสนอง จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 4.44 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	77
ตารางที่ 4.45 การทดสอบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง และการรับรู้ ต่อปัจจัยด้านการเข้าถึงจิตใจของลูกค้า จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	79
ตารางที่ 4.46 แสดงผลต่างของค่าเฉลี่ย (ความคาดหวัง – การรับรู้) และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท วี. เอ็น. ออโต้ บอดี จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคล	81