

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>9</b>
ขอบเขตการศึกษา	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>12</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ของเจ้าของรถจักรยานยนต์ในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์ และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์ และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	52
ส่วนที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	98
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>106</b>
สรุปผลการศึกษา	106
อภิปรายผล	116
ข้อค้นพบ	118
ข้อเสนอแนะ	123
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>126</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>127</b>
แบบสอบถาม	128
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>136</b>

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาด ژی ژی รถจักรยานยนต์	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่เป็นเจ้าของ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสการใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการที่เคยใช้	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการภายใน 1 ปี	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่อครั้ง	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจ ในการเลือกใช้บริการของร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์	22
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเหตุผลในการเลือกใช้บริการ	23
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ที่เลือกใช้บริการ	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้จัดหอะไหล่ ในกรณีที่รถจักรยานยนต์ต้องเปลี่ยนอะไหล่	25
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดอะไหล่ ที่ต้องการเปลี่ยน	25
17	แสดงโอกาสในการใช้บริการจากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามอายุ	26
18	แสดงโอกาสในการใช้บริการจากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามอาชีพ	27
19	แสดงโอกาสในการใช้บริการจากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	28
20	แสดงบริการที่เคยใช้จากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามอายุ	29
21	แสดงบริการที่เคยใช้จากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามอาชีพ	30
22	แสดงบริการที่เคยใช้จากร้านซ่อมบำรุง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
23	แสดงความถี่ในการใช้บริการภายใน 1 ปี จำแนกตามอายุ	32
24	แสดงความถี่ในการใช้บริการภายใน 1 ปี จำแนกตามอาชีพ	33
25	แสดงความถี่ในการใช้บริการภายใน 1 ปี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	34
26	แสดงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง จำแนกตามอายุ	35
27	แสดงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง จำแนกตามอาชีพ	36
28	แสดงค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการต่อครั้ง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
29	แสดงบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านบริการ จำแนกตามอายุ	38
30	แสดงบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านบริการ จำแนกตามอาชีพ	39
31	แสดงบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	40
32	แสดงเหตุผลในการเลือกร้านบริการ จำแนกตามอายุ	41
33	แสดงเหตุผลในการเลือกร้านบริการ จำแนกตามอาชีพ	42
34	แสดงเหตุผลในการเลือกร้านบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
35	แสดงการเลือกบริเวณร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ จำแนกตามอายุ	44
36	แสดงการเลือกบริเวณร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ จำแนกตามอาชีพ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	แสดงการเลือกบริเวณร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	46
38	แสดงผู้จัดหาอะไหล่รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอายุ	47
39	แสดงผู้จัดหาอะไหล่รถจักรยานยนต์ จำแนกตามอาชีพ	48
40	แสดงผู้จัดหาอะไหล่รถจักรยานยนต์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
41	แสดงชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน จำแนกตามอายุ	49
42	แสดงชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน จำแนกตามอาชีพ	50
43	แสดงชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
44	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	52
45	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	53
46	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	54
47	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	55
48	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	56
49	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุง	58
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	59
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	60
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	62
54	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
55	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	66
56	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	67
57	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
58	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	70
59	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	72
60	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
61	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
62	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	77
63	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
64	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	81
65	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	82
66	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
67	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	86
68	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	88
69	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
70	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอายุ	92
71	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	94
72	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	96
73	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	98
74	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านราคา	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
75	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	100
76	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านบุคคล	101
77	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	102
78	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	103
79	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประเมินระดับความรุนแรงของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการร้านฯ ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	104
80	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัญหาต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	105
81	สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดและต่ำสุด	121
82	สรุปปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมแซมบำรุงรถจักรยานยนต์	122
83	สรุปปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกที่เป็นปัญหาในการเลือกใช้บริการร้านจำหน่ายอุปกรณ์และซ่อมแซมบำรุงรถจักรยานยนต์	123