

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญ | ช |
| สารบัญตาราง | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 2 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิด และ ทฤษฎี | 4 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| ห้างหุ้นส่วนจำกัดเถินธวัชยนต์ | 7 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 9 |
| ขอบเขตเนื้อหา | 9 |
| ขอบเขตประชากร | 9 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 10 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 10 |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 11 |
| สถานที่ในการดำเนินการศึกษา | 12 |
| ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา | 12 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 13 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ | 14 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อม รถจักรยานยนต์ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเดินรวัชยนต์ จังหวัดลำปาง | 24 |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัดเดินรวัชยนต์ จังหวัดลำปาง ต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการ จำแนกตามข้อมูลที่เข้ามาใช้บริการ | 34 |
| ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบในการเข้ามา ใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์จากห้างหุ้นส่วนจำกัดเดินรวัชยนต์ | 84 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 92 |
| สรุปผลการศึกษา | 92 |
| อภิปรายผล | 108 |
| ข้อค้นพบ | 111 |
| ข้อเสนอแนะ | 113 |
| บรรณานุกรม | 115 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถาม | 117 |
| ประวัติผู้เขียน | 127 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 14 |
| 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ | 14 |
| 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด | 15 |
| 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ | 16 |
| 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน | 16 |
| 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อรถจักรยานยนต์ที่ปัจจุบันเป็นเจ้าของ | 17 |
| 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดซีซีของรถจักรยานยนต์ | 17 |
| 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 18 |
| 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตรวจเช็คครดโดยเฉลี่ยต่อปี | 18 |
| 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ใน 1 ครั้ง | 19 |
| 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการนำรถเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการ | 20 |
| 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเมื่อใดที่จะซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์ | 21 |
| 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของอะไหล่ที่ต้องการเปลี่ยน | 21 |
| 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจของในการเลือกร้านเพื่อเข้ารับบริการซ่อมบำรุงรถจักรยานยนต์มากที่สุด | 22 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอะไรบ้าง รับบริการจากศูนย์บริการห่างหู่ส่วนจำกัดเดินส่วนจำกัดเดินรัชชนต์ | 23 |
| 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอะไรบ้าง ที่รับบริการจากศูนย์บริการห่างหู่ส่วนจำกัดเดินส่วนจำกัดเดินรัชชนต์ | 23 |
| 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ | 24 |
| 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา | 25 |
| 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | 26 |
| 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย | 27 |
| 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล | 28 |
| 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ | 30 |
| 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ | 32 |
| 4.24 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ | 33 |
| 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ | 34 |
| 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ | 35 |
| 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ | 36 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ | 37 |
| 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ | 38 |
| 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ | 40 |
| 4.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ | 42 |
| 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ | 44 |
| 4.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ | 46 |
| 4.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ | 48 |
| 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ | 50 |
| 4.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ | 52 |
| 4.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ | 55 |
| 4.38 แสดงร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ | 57 |
| 4.39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ | 60 |
| 4.40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ | 61 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ | 63 |
| 4.42 แสดงจำค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ | 64 |
| 4.43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุการ | 66 |
| 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ | 68 |
| 4.45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ | 70 |
| 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 72 |
| 4.47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 73 |
| 4.48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 75 |
| 4.49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 76 |
| 4.50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 78 |
| 4.51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 80 |
| 4.52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุการใช้งานของรถ | 82 |
| 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบ ปัญหาจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 84 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 85 |
| 4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านราคาที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 86 |
| 4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 86 |
| 4.57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 87 |
| 4.58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 88 |
| 4.59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านลักษณะทางกายภาพที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 89 |
| 4.60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา ด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการซ่อมรถจักรยานยนต์ | 90 |
| 4.61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ พบในการเข้ารับบริการจากศูนย์บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเงินธวัชยนต์ ปัญหาใดที่ควรแก้ไขมากที่สุดตามลำดับ | 91 |
| 5.1 แสดงสรุปความพึงพอใจจำแนกตามเพศ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการ มากที่สุด 3 ลำดับแรก | 94 |
| 5.2 แสดงสรุปความพึงพอใจจำแนกอาชีพ ของลูกค้าต่อส่วนประสมการ ตลาดบริการ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก | 96 |
| 5.3 แสดงสรุปความพึงพอใจจำแนกตามอายุ ของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก | 102 |
| 5.4 แสดงสรุปความพึงพอใจจำแนกตามอายุการใช้งานของรถของ ลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการมากที่สุด 3 ลำดับแรก | 105 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 5.5 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจน้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมาก (เป็นอันดับแรก) ในการใช้บริการที่ศูนย์บริการมากที่สุด ในแต่ละปีจจ่ายส่วนประสมการตลาดบริการ | 111 |



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved