

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
ขอบเขตประชากร	7
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	7
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาของการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการคาร์แคร์	15
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อ ร้านคาร์แคร์ ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	30
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านคาร์แคร์ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	42
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านคาร์แคร์ในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	44
บทที่ 5	52
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการศึกษา	52
อภิปรายผลการศึกษา	59
ข้อค้นพบ	62
ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	68
แบบสอบถาม	69
ประวัติผู้เขียน	77

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบร้านค้าที่ให้บริการ	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	17
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	18
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ	18
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในด้านประเภทการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	19
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในด้านรูปแบบร้านค้าที่ให้บริการ	20
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านประเภทการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์	22
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านรูปแบบร้านค้าที่ให้บริการ	23
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	24
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านประเภทการใช้บริการดูแลรักษารถยนต์ และจำแนกตามเพศ	25
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านรูปแบบร้านค้าที่ให้บริการ และจำแนกตามเพศ	26
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดรถยนต์ ในด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง และจำแนกตามเพศ	28
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ถูกคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	30
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านราคาที่ลูกค้าคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	31
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ลูกค้าคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	32
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ลูกค้าคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	33
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านกระบวนการที่ลูกค้าคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	35
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการที่ลูกค้าคัดค้านต่อร้านค้าที่ให้บริการในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านกายภาพที่ลูกค้าคาดหวังต่อร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	38
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	40
31	แสดงสรุประดับความคาดหวังของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10 ลำดับแรก	41
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	42
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	43
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	46
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	48
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดรถยนต์	50
37	สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกในแต่ละปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	54
38	สรุประดับความคาดหวังของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10 ลำดับแรก	56
39	แสดงปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร	57
40	แสดงระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านค้าปลีกในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3 ลำดับแรก	58