

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
แหล่งข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	8
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	9
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้บริการตู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัด เชียงใหม่	13
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ตู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ อยู่ช่อมรยนต์อีสานในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ และรายได้	26
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	40
สรุปผลการศึกษา	40
อภิปรายผลการศึกษา	44
ข้อค้นพบ	47
ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	50
ภาคผนวก	51
แบบสอบถาม	52
ประวัติผู้เขียน	56

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	12
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัว ต่อเดือน	12
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	13
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานรถยนต์	13
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการตรวจเช็ค รถยนต์ต่อปี	14
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการตรวจ เช็ครถยนต์ต่อครั้ง	14
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีผู้ซ่อมรถยนต์ อิสระประจำ	15
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุการเลือกใช้ บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	15
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่เคยใช้บริการ นอกเหนือจากผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	16
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	16
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้ทราบ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	17
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจหลังใช้ บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	17

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	18
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	19
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	20
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	21
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	22
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	23
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ	24
22 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระในจังหวัดเชียงใหม่	25
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	26
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	27
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	28
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	30
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	31
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามอาชีพ	32
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	33
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	34
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	35
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระจำแนกตามรายได้	36
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	37
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	38
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์อิสระ จำแนกตามรายได้	39
37 ระดับความสำคัญของปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38	43



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved