

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตเนื้อหา	11
ขอบเขตประชากร	11
ขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกตัวอย่าง	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมในการใช้บริการ บริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์ การยาง จำกัด	19
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของกลุ่ม ตัวอย่างที่มาใช้บริการบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด	26
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์ การยาง จำกัด	39
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามประเภทรถยนต์ สถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท และวันที่มาใช้บริการ	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	94
สรุปผลการศึกษา	94
อภิปรายผล	103
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	125
แบบสอบถาม	126
ประวัติผู้เขียน	138

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	17
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ส่วนบุคคลที่ใช้	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มีอยู่ในครอบครอง	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการ	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกจำนวนรถยนต์ส่วนบุคคลที่มารับบริการ	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่นำรถมาใช้บริการ	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่จะนำรถมาใช้บริการ	20
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการโทรนัดหมายก่อนนำรถมาใช้บริการ	21
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีในการนำรถมาใช้บริการ	21
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการที่บริษัท	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูล ข่าวสารเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านยาง	23
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการ เลือกใช้บริการ	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	26
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	28
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	29
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	32
23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และรูปแบบการ ให้บริการ	34
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	35
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด	36
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบ สอบถามจำแนกตามประเภทของการใช้บริการ	37
27 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการแต่ละประเภท	38
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบ ในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	41
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	42
31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	43
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบในการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	45
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบในการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และรูปแบบการให้บริการ	47
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบในการใช้บริการจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทเวียงพิงค์การยาง	49
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ต้องการให้มีในบริษัท (เสียค่าบริการ)	50
37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ต้องการจากบริษัท (ไม่เสียค่าบริการ)	51
38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการรูปแบบการส่งเสริมการขาย	52
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านขายยางในอุดมคติ	53
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการใช้บริการศูนย์ให้บริการสมาชิกตลอด 24 ชั่วโมง แบบคิดค่าบริการ	54
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะที่จะช่วยให้การดำเนินการดีขึ้น	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้เพื่อน หรือญาตินำรถยนต์เข้ารับบริการที่บริษัทเชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง	56
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ	57
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทรถยนต์	59
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทรถยนต์	60
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทรถยนต์	62
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทรถยนต์	63
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามประเภทรถยนต์	65
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามประเภทรถยนต์	67
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทรถยนต์	68
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทรถยนต์	69
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	70
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	72
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	75
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	77
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	79
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	80
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการที่บริษัท	82
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	83
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	84
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	86
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	87
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	89
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	91
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	92
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดที่สุด 10 อันดับแรก	108
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดและระดับปัญหาสูงที่สุด 10 อันดับแรก	109
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับแรกของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามประเภทรถยนต์	110
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับสุดท้ายของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามประเภทรถยนต์	111
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับแรกของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการ	112
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับสุดท้ายของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามสถานภาพในการมาใช้บริการ	113
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับแรกของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	115
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยอันดับสุดท้ายของบริษัท เชียงใหม่เวียงพิงค์การยาง จำกัด จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ	116
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดและค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงสุดที่ถูกค้นพบ	117