

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>9</b>
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>14</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการศูนย์บริการ ซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา	18
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา	35
ส่วนที่ 4 การอธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้า รับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	88
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา ระหว่าง ศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์กับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป	99
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการ ของศูนย์บริการที่ได้รับการ แต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์และอู่ซ่อมรถยนต์	107
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	<b>109</b>
สรุปผลการศึกษา	109
อภิปรายผล	137
ข้อค้นพบ	141
ข้อเสนอแนะ	143
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>149</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>150</b>
แบบสอบถาม	151
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>155</b>

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนและสถานที่ของการเก็บแบบสอบถามในจังหวัดพะเยา	10
4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	15
4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุส่วนใหญ่ที่นำรถยนต์เข้าอู่ซ่อมรถยนต์	18
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการใช้งานของรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	18
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม การมีประกันภัยการซ่อมรถยนต์	19
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของการประกันภัยการซ่อมรถยนต์	19
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ผู้ชำระค่าซ่อมในการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อม	20
4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่นำรถยนต์เข้าศูนย์บริการ และจำแนกตามเพศ	20
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่นำรถยนต์เข้าศูนย์บริการ และจำแนกตามช่วงอายุ	21
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่นำรถยนต์เข้าศูนย์บริการ และจำแนกตามระดับการศึกษา	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้รถยนต์ และจำแนกตามเพศ	23
4.16 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้รถยนต์ และจำแนกตามอายุ	24
4.17 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้รถยนต์ และจำแนกตามระดับการศึกษา	25
4.18 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการประกันภัยการซ่อมรถยนต์จำแนกตามเพศ	26
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการประกันภัยการซ่อมรถยนต์ จำแนกตามช่วงอายุ	27
4.20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการประกันภัยการซ่อมรถยนต์จำแนกตามระดับการศึกษา	28
4.21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประเภทของการประกันภัยการซ่อมรถยนต์ จำแนกตามเพศ	29
4.22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของการประกันภัยการซ่อมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	30
4.23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทของการประกันภัยการซ่อมรถยนต์ จำแนกตามระดับการศึกษา	31
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ชำระค่าซ่อมในการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อม และจำแนกตามเพศ	32
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ชำระค่าซ่อมในการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อม และจำแนกตามอายุ	33
4.26 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ชำระค่าซ่อมในการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อม และจำแนกตามระดับการศึกษา	34

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.27 แสดง ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซ่อมรถยนต์	35
4.28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อม รถยนต์	37
4.29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริการซ่อมรถยนต์	39
4.30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	40
4.31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อม รถยนต์	42
4.32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	43
4.33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซ่อมรถยนต์	44
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์	46
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	49
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	50
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	52
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	53
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	53
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามเพศ	56
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	58
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	60
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	62

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	64
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	66
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	68
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	70
4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	72
4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	77
4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	79
4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	84
4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	86
4.56 แสดงจำนวน ร้อยละ เพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	86
4.57 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	89
4.58 แสดงจำนวน ร้อยละ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	90
4.59 แสดงจำนวน ร้อยละ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	91
4.60 แสดงจำนวน ร้อยละ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	92
4.61 แสดงจำนวน ร้อยละ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	93
4.62 แสดงจำนวน ร้อยละ สาเหตุที่นำรถยนต์เข้าซ่อมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	94
4.63 แสดงจำนวน ร้อยละ อายุการใช้งานรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	95
4.64 แสดงจำนวน ร้อยละ การมีประกันภัยการซ่อมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	96

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.65 แสดงจำนวน ร้อยละ ประเภทของการประกันภัยการซ่อมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	97
4.66 แสดงจำนวน ร้อยละ ผู้ชำระค่าซ่อมในการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการนำรถยนต์เข้ารับการตรวจซ่อมตามศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	98
4.67 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	99
4.68 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	101
4.69 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	102
4.70 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	103
4.71 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	104
4.72 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	106
4.73 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์	107
4.74 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะ	108
4.75 ข้อเสนอแนะตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	108

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
5.1 สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา ระหว่างศูนย์บริการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตรถยนต์กับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป	136
5.2 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ศูนย์บริการซ่อมรถยนต์ของลูกค้าในจังหวัดพะเยา 10 อันดับแรก	143