

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค	3
แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Service marketing Mix)	5
ข้อมูลสถานตรวจสภาพรถในอำเภอเมืองราชบุรี	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
วิธีการศึกษา	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
ระยะเวลาของการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ เอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี	19
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถ เอกชนของผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี จำแนกตามเพศ รายได้ ประเภทรถยนต์ และประเทศผลิตรถยนต์	27
ส่วนที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการ ด้านส่วนประสมการตลาดบริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชนของ ผู้ใช้รถยนต์ในอำเภอเมืองราชบุรี	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผลการศึกษา	111
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	119
ภาคผนวก	120
ประวัติผู้เขียน	130

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำเข้ารับการตรวจสภาพ	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกรรมสิทธิ์ในการถือครองรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	18
10 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	19
11 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	20
12 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	21
13 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
14	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	23
15	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านพนักงานผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	24
16	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	25
17	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานตรวจสภาพรถเอกชน	26
18	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	27
19	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	28
20	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	29
21	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	30
22	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลิก ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ	32
24	24 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ	33
25	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามเพศ	34
26	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	35
27	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	37
28	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	39
29	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	41
30	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	43
31	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลิก ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามรายได้	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
32 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้	49
33 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้	52
34 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	55
35 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	57
36 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	59
37 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	61
38 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	63
39 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	65
40 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเภทรถยนต์	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	69
42 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	71
43 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	72
44 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	73
45 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	74
46 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	75
47 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	76
48 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	77
49 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับการให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามประเทศผลิตรถยนต์	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
50	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านต่างๆของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	80
51	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	81
52	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านราคาของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	82
53	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการจัดจำหน่ายของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	83
54	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการส่งเสริมการตลาดของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	84
55	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านบุคคลของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	85
56	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	86
57	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการด้านกระบวนการให้บริการของสถานตรวจสภาพรถเอกชน	87