

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	24
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ อาชีพ และ ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. สอดหลีแบตเตอร์	32
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการซื้อสินค้าและรับบริการของลูกค้า ร้านส.สวดหลีแบตเตอร์	86
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการศึกษา	87
อภิปรายผลการศึกษา	106
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	123
ภาคผนวก ข ร้านส.สวดหลีแบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	129
ประวัติผู้เขียน	130

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ^a	18
	สูงสุด	
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุการใช้งานของรถยนต์ที่นำมาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรถยนต์มาเข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้ที่ร้าน ส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย/ครั้ง ในการนำรถยนต์เข้ารับบริการที่ร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักร้านส.สวดหทัยเบตเตอร์ จังหวัดพิษณุโลก	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	26
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	28
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	29
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	30
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	31
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	32
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	34
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	36
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	37
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	38
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	42
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	46
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	48
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	50
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	52
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	54
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	56
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮอดหลีเบตเตอร์	58
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮอดหลีเบตเตอร์	60
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าร้าน ส. ฮอดหลีเบตเตอร์	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส. สอดคล้องกับแต่เดิม	63
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส. สอดคล้องกับแต่เดิม	65
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส. สอดคล้องกับแต่เดิม	67
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส. สอดคล้องกับแต่เดิม	69
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้ายาน ส. สอดคล้องกับแต่เดิม	71
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	72
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	74
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	76
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	77
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	79
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	83
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามสาขาที่ใช้บริการ	85