

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.4 สถานที่ในการศึกษา และรวบรวมข้อมูล	13
3.5 ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 การซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์	22
4.4 ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อขายรถยนต์ จำแนกตามเพศ จำแนกตามอายุ และจำแนกตามรายได้	30
4.5 ปัญหาที่พบในการซื้อขายรถยนต์นั่งส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร ในอำเภอเมืองสมุทรสาคร	74
4.6 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการซื้อขายรถยนต์จากร้านจำหน่ายและบริการยางรถยนต์ และตัวแทนผู้จำหน่ายยางรถยนต์ที่มีรูปแบบแฟรนไชส์แบบศูนย์ครบวงจร	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการศึกษา	76
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	89
5.3 ข้อค้นพบ	92
5.4 ข้อเสนอแนะ	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
แบบสอบถาม	99
ประวัติผู้เขียน	105

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	18
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	18
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มิชอบมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกซื้อยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	19
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มักจะไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	20
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่นิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	20
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่นิยมไปเปลี่ยนยางรถยนต์นั่งส่วนบุคคล	21
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านราคา	23
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	26
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคลากร	27
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการ	28
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	29
ตารางที่ 4.20 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	34
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก	36
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	37
ตารางที่ 4.28 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก	45
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	47
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	49
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	51
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	53
ตารางที่ 4.36 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก	55
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	57
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.39	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	62
ตารางที่ 4.40	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	64
ตารางที่ 4.41	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านบุคคลที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
ตารางที่ 4.42	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านกระบวนการบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
ตารางที่ 4.43	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
ตารางที่ 4.44	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
ตารางที่ 4.45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการซื้อยางรถยนต์นี้ส่วนบุคคล	75
ตารางที่ 5.1	แสดงสรุประดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ 10 ลำดับแรก	79
ตารางที่ 5.2	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 5.3	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	82
ตารางที่ 5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
ตารางที่ 5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการซื้อยางรถยนต์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	88



CHIANG MAI UNIVERSITY 1964

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved