

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่ง  
ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

FACTORS AFFECTING THE DECISION OF A CAR REPAIR SHOP IN  
BANGBUENG DISTRICT, CHONBURI PROVINCE

ธนพร คิวสถาพร<sup>1\*</sup> และ จิราพร ระโหฐาน<sup>1</sup>  
Tanaporn Kiewsataporn<sup>1</sup> and Jiraporn Rahothan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>สังกัด หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Email : ntk.tanaporn@gmail.com\*

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อบุคคลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ด้วย Chi-Square และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว คือ one way analysis of variance (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ประกอบด้วย อายุ(ด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง) ระดับการศึกษา(ด้านส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน(ด้านส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด และด้านค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งเมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ) และ 3) ลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์ที่แตกต่างกันมีผลต่อบุคคลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ: การตัดสินใจ การบริการของอู่ซ่อมรถยนต์

**Abstract**

This article is intended to. 1.) To study the factors that influence the decision of a car repair shop in the District of rathapark wilairot. 2.) To study the personal characteristics, factors that affect the behavior of the car repair garages in the District of rathapark wilairot and. 3.) To study the factors that influence personal characteristics, the deciding factor of the car repair shop in the District of rathapark wilairot. The sample used in this research is that users of the service car repair shop in the District of rathapark wilairot number 133 people, a tool used in the research are the query statistics contains descriptive statistics (Descriptive Statistics) is the percent average and standard deviation of spatial and statistical inference is to test the correlation between 2 variables with Chi-Square and variance analysis, one way is one way analysis of variance (ANOVA).

The research found that 1.) Data reviews about factors to choose from, the user's car repair shop one on many levels. 2.) Personal characteristics which comprise the gender, age, education level, income, average monthly career brand cars in for service car type in the lifetime of the car, the different behaviour of the car repair shop is no different at .05, and statistical significance. Contains age (Average cost per session), Education (Most of the time you use the car repair service), And average monthly income (Most of the time you use the car repair service and the average cost per time when you bring the car to service) And 3.) Personal characteristics which comprise, gender, age, education level, income, average monthly career brand cars in for service car type in the lifetime of different cars affect decision garages are not significantly different at .05 statistics.

**Keywords :** *Decision Service of car repair*

## บทนำ

ปัจจุบันรถยนต์เป็นยานพาหนะที่มีบทบาทสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในชีวิตประจำวันมาก เนื่องจากการดำรงชีวิตของสังคมในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องใช้รถยนต์ในการประกอบธุรกิจ การท่องเที่ยว การดำเนินกิจกรรมประจำวันต่างๆ เพื่อช่วยให้มีความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาในการเดินทาง ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตามรถยนต์ต้องมีวันหมดอายุและเสื่อมสภาพ โดยปกติแล้วรถยนต์ทุกยี่ห้อทุกรุ่นจะมีการรับประกันคุณภาพของรถยนต์ภายในระยะเวลาหนึ่ง จากบริษัทผู้ผลิตหรือศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ ถ้ารถยนต์ยังอยู่ในระยะเวลารับประกันคุณภาพผู้ใช้รถยนต์จะนำรถยนต์เข้ารับบริการซ่อมบำรุงหรือตรวจสภาพที่ศูนย์บริการ แต่ถ้าหากหมดระยะเวลารับประกันคุณภาพผู้ใช้รถยนต์อาจเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการเดิมหรือจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป

สำหรับผู้ใช้รถยนต์บางคนอาจนำรถยนต์ของตนเข้ารับบริการซ่อมบำรุงหรือตรวจสภาพที่ศูนย์บริการ ซึ่งศูนย์บริการจะมีการรับประกันคุณภาพการซ่อมแซมที่มีคุณภาพและมีเครื่องมือที่ทันสมัย แต่โดยส่วนมากศูนย์บริการมักจะเน้นการซ่อมแซมโดยการเปลี่ยนอะไหล่เพียงอย่างเดียวจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงจากศูนย์บริการค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป

การใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไป ผู้ใช้บริการจะสามารถเลือกได้โดยไม่ต้องเปลี่ยนอะไหล่เท่านั้น ถึงแม้ว่าการบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปจะไม่ครอบคลุมเหมือนศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ แต่อู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปส่วนมากจะมีช่างซ่อมที่ชำนาญและรู้จุดบกพร่องสามารถซ่อมแซมและตัดแปลงอะไหล่ของรถยนต์บางรุ่นที่ไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด ซึ่งหากนำรถยนต์เข้าศูนย์บริการจะต้องใช้ระยะเวลานานในการส่งอะไหล่มาเปลี่ยนและมีค่าใช้จ่ายที่สูง ดังนั้นอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้รถยนต์ได้ (นิตนา ฐานิธรนกร 2555)

อู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นอู่ซ่อมรถยนต์ทุกประเภท รถยนต์หนึ่ง

ส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน รถยนต์หนึ่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล ดำเนินธุรกิจซ่อมเครื่องยนต์ ทำสีรถยนต์ ตรวจเช็คช่วงล่าง เปลี่ยนยางรถยนต์ เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง โดยมีช่างที่เชี่ยวชาญทางสายงานทั้งหมด 13 คน ก่อตั้งกิจการมาแล้วมากกว่า 10 ปี

ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นเขตที่มีผู้ใช้รถยนต์เป็นจำนวนมาก รถยนต์ที่มีการจดทะเบียนมาแล้วเกิน 6 ปี จะต้องได้รับการตรวจสภาพรถยนต์ก่อนที่จะมีการจดทะเบียนครั้งต่อไป และรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนมาแล้วเกิน 10 ปี มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มักจะมีปัญหาการเสียอยู่บ่อยๆ จึงจำเป็นต้องใช้บริการจากอู่ซ่อมรถยนต์เพื่อซ่อมแซมและบำรุงรักษารถยนต์ จากการหาข้อมูล พบว่า อู่ซ่อมรถยนต์ที่มีการจดทะเบียนและอู่ซ่อมรถยนต์ทั่วไปที่ไม่มีการจดทะเบียน ในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี มีจำนวนมาก ตลาดซ่อมรถยนต์จึงมีการแข่งขันที่สูงมาก จึงทำให้อู่ซ่อมรถยนต์ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดในการแข่งขันดังกล่าวต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าวและเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์ และเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจและตัดสินใจเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

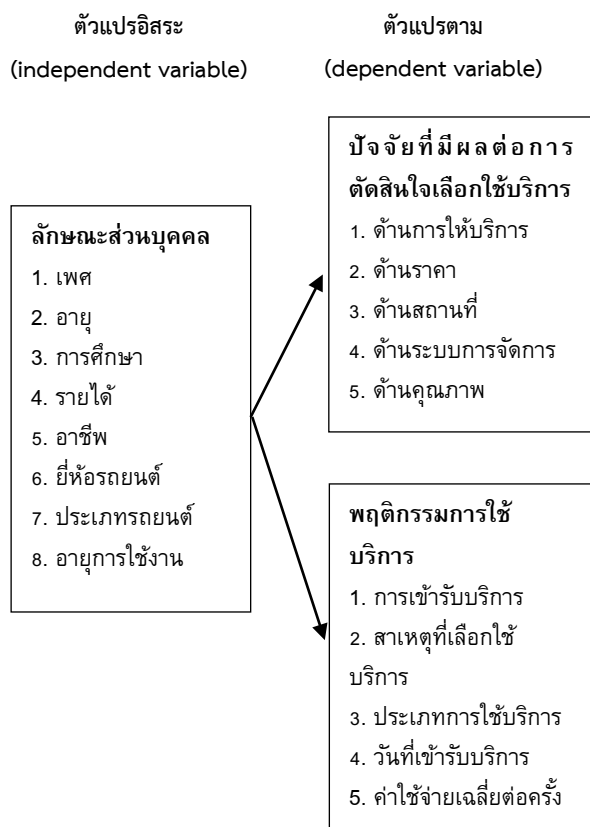
1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ ยี่หอรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แตกต่างกัน

2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ ยี่หอรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้ใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 200 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ซึ่งจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรได้กลุ่มตัวอย่าง 133 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ของผู้ใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อาชีพ ยี่หอรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ได้แก่ ท่านเคยเข้ารับบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่ สาเหตุที่ท่านเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์ ท่านมาใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์ในด้านใด ส่วนใหญ่ ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด ค่าใช้จ่าย โดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จำแนกได้ 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านระบบการจัดการ ปัจจัยด้านคุณภาพ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อคำถาม

### การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหา (*content validity*) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาและความครอบคลุมของคำถามผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ( $IOC \geq 0.5$ ) ให้ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (*reliability*) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (*Cronbach's coefficient of alpha*) วิธีนี้เป็นการหาความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ทดสอบกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย พบว่า แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.711-0.817 ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นได้ว่า แบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีและระดับการนำไปใช้งานได้ดี (Nunnally, 1978)

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายค่าความถี่ ของข้อมูล และ สถิติเชิงอนุมาน อธิบายสมมติฐานและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1: ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ อู่ซ่อมรถยนต์

#### ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	84	63.2
หญิง	49	36.8
รวม	133	100.0
2. อายุ		
20-34 ปี	36	27.1
35-49 ปี	55	41.4
50 ปีขึ้นไป	42	32.0
รวม	133	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	51.1

ปริญญาตรี	65	48.9
รวม	133	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	26	19.5
10,001-30,000 บาท	52	39.1
30,001-50,000 บาท	28	21.1
50,001 บาทขึ้นไป	27	20.3
รวม	133	100.0
5. อาชีพ		
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	24	18.0
ธุรกิจส่วนตัว	53	39.8
พนักงานบริษัทเอกชน	37	27.8
อื่นๆ (เกษตรกร, รับจ้างทั่วไป)	19	14.3
รวม	133	100.0
6. ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ		
โตโยต้า	25	18.8
ฮอนด้า	24	18.0
นิสสัน	30	22.6
อีซูซุ	34	25.6
อื่นๆ (ฟอร์ด, มิตซูบิชิ)	20	15.0
รวม	133	100.0
7. ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ		
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน	49	36.8
รถยนต์นั่งส่วนบุคคลเกิน 7 คน	36	27.1
รถยนต์บรรทุกส่วนบุคคล	48	36.1
รวม	133	100.0
8. อายุการใช้งานของรถยนต์		
ต่ำกว่า 3 ปี	22	16.5
4-6 ปี	32	24.1
7-9 ปี	39	29.3
10 ปีขึ้นไป	40	30.1
รวม	133	100.0

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.2 อายุ 35-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.4 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.1 อาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.8 ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการอีซูซุ คิดเป็นร้อยละ 25.6 ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ รถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และอายุการใช้งานของรถยนต์ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.1

**ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ**

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การเข้ารับบริการของผู้ซ่อมรถยนต์		
เคยใช้บริการเป็นครั้งแรก	51	38.3
เคยใช้บริการแล้ว	82	61.7
รวม	133	100.0
2. สาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
คุ้นเคยรู้จักกับเจ้าของรถหรือช่างเพื่อนหรือญาติแนะนำ	51	30.0
ค่าแรงและค่าอะไหล่ถูกกว่า	28	16.5
ศูนย์บริการสะดวกสบายในการเดินทาง	36	21.2
รวม	55	32.4
3. การใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)		
ซ่อมเครื่องยนต์	26	15.0
ทำสีรถยนต์	35	20.2
เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	19	11.0
เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	22	12.7
ตรวจเช็คทั่วไป	39	22.5
อื่นๆ (เช็คช่วงล่าง, เบรค, คลัช)	32	18.5
รวม	173	100.0
4. วันที่ใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์		
วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)	71	53.4
วันเสาร์-อาทิตย์	62	46.6
รวม	133	100.0
5. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	53	39.8
5,001-10,000 บาท	45	33.8
10,001 บาทขึ้นไป	35	26.3
รวม	133	100.0

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้บริการแล้ว คิดเป็นร้อยละ 61.7 สาเหตุที่เลือกใช้บริการด้านสะดวกสบายในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 32.4 การใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์ด้านตรวจเช็คทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.5 วันที่ใช้บริการวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์)

คิดเป็นร้อยละ 53.4 และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.8

**ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการเลือกใช้บริการ**

ปัจจัยการเลือกใช้บริการ	n = 133		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ปัจจัยด้านการให้บริการ	4.45	0.27	มากที่สุด	4
2. ปัจจัยด้านราคา	4.47	0.38	มากที่สุด	3
3. ปัจจัยด้านสถานที่	4.25	0.42	มากที่สุด	5
4. ปัจจัยด้านระบบการจัดการ	4.48	0.31	มากที่สุด	2
5. ปัจจัยด้านคุณภาพ	4.70	0.36	มากที่สุด	1
รวม	4.47	0.18	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านระบบการจัดการ ( $\bar{X} = 4.48$ ) ปัจจัยด้านราคา ( $\bar{X} = 4.47$ ) ปัจจัยด้านการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45$ ) และปัจจัยด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 4.25$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมเลือกใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์**

พฤติกรรมเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์	เพศ	
	$\chi^2$	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของผู้ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.03	.78
2.1 คุ้นเคยรู้จักกับเจ้าของรถหรือช่าง	.15	.08
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.10	.24
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ	.03	.77
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.10	.23
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.06	.52
3.2 ทำสีรถยนต์	.00	.97

3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.04	.61
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.08	.36
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.05	.59
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด	.04	.68
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.19	.10

พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์	อายุ	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.17	.16
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.26	.01
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.03	.93
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่สูงกว่าศูนย์บริการ	.11	.47
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.11	.43
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.10	.52
3.2 ทำสีรถยนต์	.10	.53
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.18	.12
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.10	.54
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.05	.59
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด	.17	.16
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.28*	.04

พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์	ระดับการศึกษา	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.06	.46
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.03	.74
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.09	.32
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่สูงกว่าศูนย์บริการ	.08	.35
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.06	.51
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.11	.22
3.2 ทำสีรถยนต์	.06	.52
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.25	.00
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.10	.26
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.13	.14
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด	.32*	.00

5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.13	.35
--	-----	-----

พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.11	.68
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.26	.09
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.24	.04
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่สูงกว่าศูนย์บริการ	.04	.97
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.17	.29
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.30	.00
3.2 ทำสีรถยนต์	.21	.10
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.14	.44
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.19	.18
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.17	.25
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด	.32*	.00
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.42*	.00

พฤติกรรมทางเลือกใช้บริการอู่ซ่อมรถยนต์	อาชีพ	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของอู่ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.09	.78
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.06	.94
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.21	.12
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่สูงกว่าศูนย์บริการ	.19	.19
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.18	.21
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.19	.20
3.2 ทำสีรถยนต์	.10	.72
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.11	.64
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.17	.28
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.15	.39
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของอู่ซ่อมรถยนต์วันใด	.17	.26
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.18	.63

พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์	ยี่ห้อรถยนต์	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของผู้ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.15	.53
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.21	.20
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.14	.66
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ	.06	.98
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.18	.38
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.16	.46
3.2 ทำสีรถยนต์	.17	.45
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.16	.51
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.21	.21
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.15	.52
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์วันใด	.18	.35
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.26	.38

พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์	ประเภทรถยนต์	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของผู้ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.14	.30
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.06	.78
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.15	.21
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ	.11	.42
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.07	.71
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.14	.25
3.2 ทำสีรถยนต์	.02	.98
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.05	.82
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.07	.70
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.13	.31
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์วันใด	.16	.17
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.18	.38

พฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์	อายุการใช้งานรถยนต์	
	X <sup>2</sup>	P
1. ท่านเคยเข้ารับบริการของผู้ซ่อมรถยนต์ที่นี่หรือไม่	.18	.21
2.1 คุณเคยรู้จักกับเจ้าของอู่หรือช่าง	.15	.38
2.2 เพื่อนหรือญาติแนะนำ	.22	.09
2.3 ค่าแรงและค่าอะไหล่ถูกกว่าศูนย์บริการ	.13	.51
2.4 สะดวกสบายในการเดินทาง	.13	.52
3.1 ซ่อมเครื่องยนต์	.15	.37

3.2 ทำสีรถยนต์	.16	.31
3.3 เปลี่ยน / ปะยางรถยนต์	.06	.93
3.4 เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง	.24	.05
3.5 ตรวจเช็คทั่วไป	.17	.29
4 ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์วันใด	.31	.06
5 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ	.27	.14

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ อาชีพ ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ อายุการใช้งานของรถยนต์ และประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 5** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์

ลักษณะส่วนบุคคล	ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ซ่อมรถยนต์	
	F	P
1. เพศ (T-Test)		0.82
2. อายุ (Anova)	1.08	0.34
3. ระดับการศึกษา (T-Test)		0.27
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Anova)	0.08	0.97
5. อาชีพ (Anova)	0.48	0.70
6. ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ (Anova)	2.05	0.09
7. ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ (Anova)	0.01	0.99
8. อายุการใช้งานของรถยนต์ (Anova)	0.31	0.82

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้



1. พบว่า ผู้ใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 35-49 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็น อีซูซุ ประเภทรถยนต์นั่งส่วนบุคคลไม่เกิน 7 คน มีอายุการใช้งานของรถยนต์ 10 ปีขึ้นไป

พฤติกรรมการใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการของอยู่ซ่อมรถยนต์ส่วนใหญ่มีสาเหตุที่เลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง มีการใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้านตรวจเช็คทั่วไป วันที่ใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์วันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง ต่ำกว่า 5,000 บาท

ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านระบบการจัดการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการให้บริการ และปัจจัยด้านสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ

2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อาชีพ ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้านค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้ง เมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้านส่วนใหญ่ท่านใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์วันใด แตกต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์ ด้านส่วนใหญ่ท่านใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์วันใดและพฤติกรรมการเลือกใช้บริการด้านเมื่อท่านนำรถยนต์เข้ารับบริการ แตกต่างกัน และอายุการใช้งานของรถยนต์ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของ

อยู่ซ่อมรถยนต์ ด้านส่วนใหญ่ท่านใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์วันใด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สันทัต ลูกชาย. (2559). ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้การเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ยี่ห้อรถยนต์ที่เข้ารับบริการ ประเภทรถยนต์ที่เข้ารับบริการ และอายุการใช้งานของรถยนต์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ซ่อมรถยนต์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเพศ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะทุกเพศทุกวัยมีรถยนต์ใช้ประจำและเมื่อเกิดปัญหา ทุกคนต้องคิดถึงผู้ที่ต้องการซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ ด้านอายุ เมื่อทุกวัยมีรถยนต์ใช้จำเป็นต้องนำเข้ามาซ่อมแซมบำรุงรักษา ด้านระดับการศึกษาอาจเป็นเพราะอยู่รถยนต์ที่เปิดให้บริการทุกระดับการศึกษาสามารถนำรถยนต์ไปขอรับบริการได้เสมอ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพราะลูกค้าที่ไปขอรับบริการทุกคนมีรายได้เพียงพอต่อการชำระค่าบริการต่อครั้ง ด้านอาชีพอาจเป็นเพราะทุกอาชีพมีรถยนต์เป็นยานพาหนะในการดำเนินชีวิตประจำวัน

**ข้อเสนอแนะ**

จากผลการศึกษาและสรุปผลการวิจัย ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของอยู่ซ่อมรถยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

#### **ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

1. อยู่ซ่อมรถยนต์ควรมีพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องของการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับ

การช่อมรณยนต์เฉพาะรุ่น เนื่องจาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับการช่อมรณยนต์ของช่าง ซึ่งจุดนี้เป็นอีกจุดหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มลูกค้าที่จะมาขอรับบริการได้เป็นอย่างมาก

2. สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกของธุรกิจ ช่อมรณยนต์นี้ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ จะช่วยเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการเลือกใช้บริการ ช่อมรณยนต์

3. ด้านการพัฒนาตนเอง ควรมีการสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และมาตรฐานในการช่อมรณยนต์

ข้อเสนอนี้ในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป ควรเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ รวมทั้งควรมีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้คำตอบที่หลากหลาย ที่อาจเป็นคำตอบใหม่ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ได้มากขึ้น

2. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง ในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงผู้บริการภาคที่อยู่ในพื้นที่อื่น ๆ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาให้ครอบคลุมในจังหวัดต่างๆ ด้วย เพื่อนำผลที่ได้ไปกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดได้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายให้มากยิ่งขึ้น

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร ระโหฐาน ที่ให้เกียรติรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาที่มีคุณค่า ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยความห่วงใย ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงผู้เขียนตำราและเอกสาร บทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและนำมาอ้างอิงในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ใช้บริการช่อมรณยนต์แห่งหนึ่งในเขตอำเภอบ้านบึง

จังหวัดชลบุรี ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการทำแบบสอบถาม และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวในพระคุณอันยิ่งใหญ่ ที่ให้ทั้งความรัก ความห่วงใย และความปรารถนาดีต่อผู้วิจัย ตลอดจนเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่คอยช่วยเหลือในการทำวิจัย ห่วงใยและให้กำลังใจต่อผู้วิจัยเสมอมา สุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ที่เป็นสถานที่ที่ให้ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ได้เรียนรู้ชีวิตในสังคม และได้เปิดประสบการณ์ใหม่ๆทางการศึกษา โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ หากผิดพลาดประการใด ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

#### เอกสารอ้างอิง

- สันทัต ลูกชาย. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการช่อมรณยนต์ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- วิศณุ แสงยาแก้ว. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการช่อมรณยนต์ในจังหวัด เชียงราย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏเชียงใหม่.
- ชูลีรัตน์ ก้อนทอง. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ช่อมกับศูนย์บริการของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา ฐานิตชนกร และ ธนภฤต เศรษฐศิริโชค. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการช่อมรณยนต์. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร.
- วุฒิชัย จำนงค์. (2523). พฤติกรรมการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ:โอเดียนสโตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช