

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อภาษาไทย	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี 4	
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (7P s)	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
ขอบเขตประชากร	7
ขอบเขตตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	7
เครื่องมือที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูล	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	10

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถยนต์ที่ครอบครอง	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ	15
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	16
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	16
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่ใช้บริการ	17
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาที่ใช้บริการ	17
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง	18
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	19
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	20
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	21
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	22
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	25
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	27
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	28
22 แสดงสรุประดับความสำคัญของปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร 10 ลำดับแรก	29
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	30
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	32
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	33
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลตามเพศ	34
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	36
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม	38
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	45
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	46
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	48
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	54
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	56
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	58
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	62
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	64
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	66
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	70
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	72
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	81
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	89
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ	91
57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	93
58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	95
59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและปัจจัยย่อยลำดับแรก ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร	102
61 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	103
62 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	104
63 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการแสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการ	105
64 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	106
65 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	107
66 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลผู้ให้บริการที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	108
67 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	109
68 แสดงระดับของปัญหาที่พบจากการเข้าใช้บริการร้านล้างอัดฉีดรถยนต์ในเขตบางบอน กรุงเทพมหานคร เป็นลำดับแรก	111