

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1     บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2     แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	4
แนวคิดความหมายของผลิตภัณฑ์และบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3     ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4     ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการ	
เลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในเขตเทศบาล	
นครเชียงใหม่	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	115
สรุปผลการศึกษา	115
อภิปรายผลการศึกษา	133
ข้อค้นพบ	135
ข้อเสนอแนะ	136
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	141
แบบสอบถาม	142
ประวัติผู้เขียน	145

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
4.6 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	18
4.7 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านราคาที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	20
4.8 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่ายที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	21
4.9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	22
4.10 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านบุคคลที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	24
4.11 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	25
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยด้านกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	27
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	28
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามเพศ	30
4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	33
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	35
4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	39
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	41
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามอายุ	43
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	45
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	47
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามอายุ	50
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	52
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	55
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการศึกษา	57
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามการศึกษา	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามการศึกษา	61
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการศึกษา	63
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามการศึกษา	65
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการศึกษา	66
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามการศึกษา	68
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	70
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	73
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	75
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	78
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ	81
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	84
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	87
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	93
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการ จัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	96
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	100
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน บุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	105
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	108
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการต่อปัจจัยย่อยด้าน กระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	112
5.1 แสดงลำดับความสำคัญของส่วนประสมการตลาดบริการต่อการเลือกใช้บริการ ร้านซัก อบ รีด	117
5.2 แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีความสำคัญ ต่อการเลือกใช้บริการร้านซัก อบ รีด	118