

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
- ขอบเขตเนื้อหา	8
- ขอบเขตประชากร	8
กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	8
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	9
การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาของการศึกษา	10

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	11
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรถยนต์ และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นของ ประเภทน้ำยาที่ใช้พ่นกันสนิมรถยนต์	15
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	17
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภค ในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ อายุ และอาชีพ	25
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผล	80
ข้อค้นพบ	85
ข้อเสนอแนะ	86
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	92
แบบสอบถาม	93
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	11
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	12
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	13
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	14
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัยปัจจุบัน	15
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทรถยนต์ที่ใช้ อยู่ปัจจุบัน	15
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรู้จักหรือเคยได้ยิน น้ำยาพ่นกันสนิมรถยนต์ยี่ห้อใดบ้าง	16
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ ศูนย์บริการพ่นกันสนิม	16
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	17
4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ สำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการ เลือกศูนย์ บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	18
4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ สำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์ บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	19
4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ สำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครใน การเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	20
4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ สำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร ในการเลือกศูนย์ บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	21

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	22
4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	23
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์	24
4.19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ	25
4.20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	26
4.21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	27
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	30
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	36
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	38
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	40
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์จำแนกตามอายุ	42
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์จำแนกตามอายุ	44
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	46
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	48
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	50
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	54
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	56
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	58
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์จำแนกตามอาชีพ	60
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	62
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	64
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	66
5.1 สรุปปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	69
5.2 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 ลำดับแรก	71
5.3 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามเพศ	72
5.4 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอายุ	73
5.5 สรุปปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาครในการเลือกศูนย์บริการพ่นกันสนิมรถยนต์ จำแนกตามอาชีพ	77