

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	32
3.2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	40
3.3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	53
3.4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการใช้บริการ ล้าง อัด นีด	77
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	78

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
3.1	ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	82
3.2	ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	84
3.3	ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
3.4	ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	91
	อภิปรายผลการศึกษา	93
	ข้อค้นพบ	95
	ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	97
	บรรณานุกรม	101
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม	103
	ประวัติผู้เขียน	110

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่เป็น เจ้าของ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่ ใช้ในสถานบริการล้าง อัด นีด	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ ล้าง อัด นีด	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการล้าง อัด นีด โดยเฉลี่ย	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ มากที่สุด	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ บริการล้าง อัด นีด มากที่สุด	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการ ใช้บริการล้าง อัด นีด โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงิน ค่าบริการล้าง อัด นีด มากที่สุด	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักสถาน บริการล้าง อัด นีด	21

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการล้างอัด ผีด ที่ใช้บริการ	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการส่งเสริมการขายหรือการบริการเสริมที่ชอบ	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา	25
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	26
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร	28
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	29
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	30
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	32
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	33
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	34
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	35

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร หรือผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	36
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	37
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการจำแนกตามเพศ	38
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	40
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด จำหน่ายจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากรหรือผู้ให้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	47
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	49
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	53
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	55
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัด จำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	57

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	59
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	61
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	63
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	65
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	67
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรหรือผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
52 แสดงการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ถ้าง อัด นิด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	79

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงการเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่	79
54 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลสูงสุดในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
55 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลสูงสุดในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
56 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลสูงสุดในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	87
57 แสดงปัจจัยย่อยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกบริการ ล้าง อัด นีด ในอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีผลสูงสุดในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	91