

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ      ก	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ      ฉ	
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>10</b>
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	10
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินงาน	13
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>14</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการ	
ค้ำปลีกร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	21

**สารบัญ (ต่อ)**

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการค้ำปดึกของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	27
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปดึก ของร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ ช่วงรายได้ ช่วงอายุ อาชีพ ลักษณะที่อยู่อาศัย	29
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผล	78
ข้อค้นพบจากการศึกษา	80
ข้อเสนอแนะ	80
<b>บรรณานุกรม</b>	84
<b>ภาคผนวก</b>	85
ภาคผนวก ก - แบบสอบถาม	86
ภาคผนวก ข - แผนที่ร้านเบงค์ฮาร์ดแวร์	93
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	94

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ ของครอบครัวต่อเดือน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสินค้า ที่ซื้อจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ ซื้อสินค้าจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามร้านค้าใน การซื้อสินค้าวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง นอกจากจากร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	21
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมด้านราคา ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการกระจายตัวของสินค้า ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการสื่อสาร ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	25

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
16	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	26
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจโดยรวม ต่อส่วนประสมการค้ำปลีกของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	27
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการกลับมาซื้อซ้ำสินค้าที่ร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	27
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการแนะนำเพื่อน/คนรู้จัก มาใช้บริการที่ร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่	28
20	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ	29
21	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามเพศ	30
22	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการกระจายตัวของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ	31
23	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสารค้ำปลีกของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามเพศ	32
24	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงรายได้	33
25	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามช่วงรายได้	36
26	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้าของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้	38
27	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสาร ของร้านเบงคี่ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมปัจจัย ส่วนประสมสินค้าและบริการ ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ	42
29 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้านราคา ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามช่วงอายุ	44
30 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การกระจายตัวของสินค้าของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุ	46
31 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทา การสื่อสารของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามช่วงอายุ	48
32 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมสินค้า และบริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามอาชีพ	50
33 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม ด้านราคา ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามอาชีพ	53
34 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมด้าน การกระจายตัวของสินค้าของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ	55
35 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทาง การสื่อสาร ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามอาชีพ	57
36 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมสินค้า และบริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามลักษณะ ที่อยู่อาศัย	59
37 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทาง ด้านราคาของร้านเบงก์ ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะ ที่อยู่อาศัย	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้าของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย	64
39 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการสื่อสารของร้านเบงก์ ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย	66
40 แสดงร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่	69
41 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	69
42 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมสินค้าและบริการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	70
43 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมด้านราคาของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	71
44 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมการกระจายตัวของสินค้าของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	71
45 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์จังหวัดเชียงใหม่	72
46 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงเพศที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	73
47 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	74
48 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการการค้าปลีกของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลิก ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามอาชีพ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	76
50	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการค้ำปลิก ของร้านเบงก์ฮาร์ดแวร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	77