สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		ค
บทคัดย่อภาษาไทย		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		ฉ
สารบัญตาราง		ญ
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
	นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
	แนวคิดและทฤษฎี	4
	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	8
	ขอบเขตการศึกษา	8
	วิธีการศึกษา	8
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	8
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
	สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	10
	ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 4	ผลการศึกษา	11
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2.ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเช่าพื้นที่อาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่เช่าพื้นที่อาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่	36
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเช่าพื้นที่อาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ ในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ ประเภทกิจการ และพื้นที่ตั้งของร้าน	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	88
สรุปผลการศึกษา	88
อภิปรายผล	104
ข้อค้นพบ	106
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	124
แบบสอบถาม	125
ประวัติผู้เขียน	135

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การแบ่งสัดส่วนพื้นที่ในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่	2
2	สัดส่วนการเช่าพื้นที่ในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่ ปี 2547 – 2550 โดยคิดจากพื้นที่ร้านอาหารและร้านค้ารวมกันทั้งหมด 12,953 ตารางเมตร	2
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการ ในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการหรือธุรกิจ	15
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	16
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดของพื้นที่เช่าของร้าน	16
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าต่อตารางเมตร	17
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการทำสัญญาเช่าพื้นที่	17
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าที่ท่าต้องจ่ายเป็นรายเดือน (ไม่รวมค่าไฟฟ้าและค่าน้ำประปา)	18
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ	19
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลการให้เช่าพื้นที่	21

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลการให้เช่าพื้นที่	22
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายชำระค่าเช่าล่วงหน้า	22
18	แสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	27
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการบุคลากร	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	32
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการกระบวนการบริการ	34
25	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	36
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	37
28	แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาสถานที่ตั้ง	38
29	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	39

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
30	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	40
31	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	41
32	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการบริการ	42
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	43
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	45
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งจำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	47
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	49
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	51
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	52
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	55

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาการเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่	57
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	58
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามประเภทกิจการ	60
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งจำแนกตามประเภทกิจการ	62
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทกิจการ	66
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ	68
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	70
48	แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	72
49	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	73
50	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	75
51	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	77
52	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	79

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	81
54	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	83
55	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	85
56	แสดงสรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	87
57	สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากน้อยไปหามาก 10 ลำดับแรก	109
58	สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก	112
59	สรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการในอาคารพันธุ์ทิพย์พล่าซ่าเชียงใหม่	114
60	สรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	116
61	สรุประดับความพึงพอใจลำดับแรกของผู้ตอบแบบที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามพื้นที่ตั้งของร้าน	118

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved