

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตเนื้อหา	9
ขอบเขตประชากร	9
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการ	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าในการซื้อสินค้าของร้านขายยาฟาสซิโนใน อำเภอเมืองเชียงใหม่	16
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ของร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 4 ปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	61

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	63
อภิปรายผล	67
ข้อค้นพบ	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้เขียน	82



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนลูกค้าแยกตามสาขา	10
2 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามเพศ	13
3 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอายุ	14
4 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	14
5 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามอาชีพหลัก	15
6 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
7 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามจำนวนครั้งที่ซื้อสินค้าจากร้านขายยา ฟาสซิโนในหนึ่งเดือน	16
8 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามวันที่ซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโน	16
9 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาซื้อสินค้าจากร้านขายยา ฟาสซิโน	17
10 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสินค้าที่ซื้อจากร้านขายยา ฟาสซิโน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	17
11 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามมูลค่าที่ซื้อสินค้าจากร้านขายยา ฟาสซิโน	18
12 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสื่อที่ให้ข้อมูลข่าวสารจากร้านขายยา ฟาสซิโน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	18
13 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามสาเหตุหลักที่ซื้อสินค้าจากร้านขายยา ฟาสซิโน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	19
14 จำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามการตัดสินใจกลับมาซื้อสินค้าจากร้านขายยาฟาสซิโน	19
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่	20
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์	21
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา	21

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการจัดจำหน่าย	22
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด	22
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคคล	23
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการ	24
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	24
23 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามสาขา	25
24 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสาขา	27
25 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา จำแนกตามสาขา	28
26 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสาขา	29
27 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสาขา	31
28 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคคล จำแนกตามสาขา	33
29 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการ จำแนกตามสาขา	35
30 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามสาขา	36
31 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	38
32 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	39
33 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา จำแนกตามเพศ	40
34 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	41
35 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	42
36 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	43

ตาราง	หน้า
37 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	44
38 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	46
39 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	47
40 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	49
41 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านราคา จำแนกตามอายุ	50
42 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	52
43 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	54
44 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านบุคคล จำแนกตามอายุ	56
45 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	58
46 ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	59
47 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัญหาของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	61