

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	11
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>13</b>
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>17</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	<b>17</b>
<b>ส่วนที่ 2</b> ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ	<b>30</b>
บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูนจำแนกตาม เพศ การเป็น/ไม่เป็นสมาชิกของห้างฯ และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	41
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาที่พบในการซื้อสินค้าและใช้บริการที่บริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	93
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา	101
การอภิปรายผลการศึกษา	122
ข้อค้นพบ	127
ข้อเสนอแนะ	145
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก	155
แบบสอบถาม	156
ประวัติผู้เขียน	169

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ การสมรส	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิก ในครัวเรือน	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อ สินค้าและใช้บริการ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ซื้อ สินค้าในแต่ละครั้ง	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาซื้อสินค้า	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า ในแต่ละช่วงเวลา	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่ร่วมเดินทาง มาซื้อสินค้า	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนตัดสินใจ ในการซื้อสินค้า	24
14 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ซื้อ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาของการเป็นลูกค้า	26
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	26
17	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างค้าปลีก – ค้าส่ง	27
18	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบข่าวสาร	28
19	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการส่งเสริมการขายที่ชื่นชอบ	28
20	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการที่ตัดสินใจใช้บริการ	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการ ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการ ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า และใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า และใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	34
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการ ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	36

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า และใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	37
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้า และใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	39
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีต่อลูกค้าที่ซื้อสินค้าและใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	40
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	41
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	43
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเพศ	48
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามเพศ	50
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามเพศ	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง ลำพูน จำแนกตามเพศ	53
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	54
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	56
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	57
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	59
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	61
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	63
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามการเป็นสมาชิกของห้างฯ	66
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง ลำพูน จำแนกตามการเป็นสมาชิกห้างแจ่มฟ้า	68
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับรายได้	69
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับรายได้	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับรายได้	74
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับรายได้	77
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามระดับรายได้	80
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามระดับรายได้	83
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามระดับรายได้	88
52	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง ลำพูน จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	91
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน(แผนกซูเปอร์มาร์เกต)	93
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขา อำเภอเมือง ลำพูน (แผนกดีพาร์ตเมนต์สตรี)	94
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขา อำเภอเมือง ลำพูน	94

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	95
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	96
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	97
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	98
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการบริการ ในการเลือกซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	99
61	แสดงความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด-น้อยที่สุด และปัญหาของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	128
62	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	131
63	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	132



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
64	แสดงปัญหาที่พบบมากที่สุด 10 อันดับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน	133
65	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	134
66	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามการเป็นสมาชิก/ไม่เป็นสมาชิกของห้างฯ	137
67	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	140