

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญ   | ช    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  |      |
| หลักการและเหตุผล   | 1    |
| วัตถุประสงค์   | 2    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา   | 3    |
| นิยามศัพท์   | 3    |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>   |      |
| ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ   | 5    |
| ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค   | 7    |
| ทบทวนวรรณกรรม  | 8    |
| ตลาดสดในอำเภอเมืองเชียงใหม่  | 10   |
| <b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>   |      |
| ขอบเขตการศึกษา   | 15   |
| วิธีการศึกษา   | 17   |
| สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล   | 19   |
| ระยะเวลาในการดำเนินการ   | 19   |
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>  |      |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม   | 20   |
| ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้<br>บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ | 29   |
| ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ<br>ตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่            | 48   |

สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| <b>บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)</b>   |      |
| ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 56   |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>  |      |
| สรุปผลการศึกษา  | 114  |
| อภิปรายผล   | 134  |
| ข้อค้นพบ  | 136  |
| ข้อเสนอแนะ  | 153  |
| บรรณานุกรม  | 158  |
| ภาคผนวก   | 159  |
| ประวัติผู้เขียน   | 173  |

สารบัญตาราง

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.1   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ   | 20   |
| 4.2   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ   | 21   |
| 4.3   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ  | 21   |
| 4.4   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด  | 22   |
| 4.5   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ  | 22   |
| 4.6   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 23   |
| 4.7   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยที่มาใช้บริการตลาดสด                      | 23   |
| 4.8   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการตลาดสดบ่อยที่สุด                            | 24   |
| 4.9   | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการตลาดสดบ่อยที่สุด                       | 24   |
| 4.10  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการตลาดสดมากที่สุด | 25   |
| 4.11  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่นิยมเลือกซื้อจากตลาดสด                              | 25   |
| 4.12  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในตลาดสดแต่ละครั้งโดยเฉลี่ย         | 26   |
| 4.13  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหลักที่เลือกใช้บริการตลาดสด                            | 27   |
| 4.14  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการตลาดสด   | 28   |
| 4.15  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์                   | 29   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.16  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา   | 32   |
| 4.17  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่  | 35   |
| 4.18  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด                               | 37   |
| 4.19  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร  | 39   |
| 4.20  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ                               | 42   |
| 4.21  | แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ                 | 44   |
| 4.22  | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ | 47   |
| 4.23  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์  | 48   |
| 4.24  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา   | 49   |
| 4.25  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่  | 50   |
| 4.26  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด   | 51   |
| 4.27  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร  | 52   |
| 4.28  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ   | 53   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.29  | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน<br>การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ  | 54   |
| 4.30  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>ผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ  | 56   |
| 4.31  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>ราคา จำแนกตามเพศ  | 59   |
| 4.32  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>สถานที่ จำแนกตามเพศ   | 61   |
| 4.33  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ  | 63   |
| 4.34  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>บุคลากรจำแนกตามเพศ  | 65   |
| 4.35  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ  | 67   |
| 4.36  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ                                  | 69   |
| 4.37  | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มี<br>ผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่<br>จำแนกตามเพศ | 71   |
| 4.38  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>ผลิตภัณฑ์จำแนกตามอายุ   | 72   |
| 4.39  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>ราคา จำแนกตามอายุ   | 75   |
| 4.40  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน<br>สถานที่ จำแนกตามอายุ  | 78   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 4.41  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ   | 80   |
| 4.42  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ   | 82   |
| 4.43  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ   | 84   |
| 4.44  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ                               | 86   |
| 4.45  | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ | 89   |
| 4.46  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                       | 91   |
| 4.47  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 94   |
| 4.48  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน  | 97   |
| 4.49  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                             | 100  |
| 4.50  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 103  |
| 4.51  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                             | 106  |
| 4.52  | แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน               | 109  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 4.53  | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน              | 112  |
| 5.1   | แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่                           | 137  |
| 5.2   | แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับที่มีต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่                       | 139  |
| 5.3   | แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ที่มีต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่                         | 141  |
| 5.4   | แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับที่มีผลต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ                  | 143  |
| 5.5   | แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับที่มีผลต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ                 | 146  |
| 5.6   | แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับที่มีผลต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการตลาดสด ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 149  |