

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้อง	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	18
ขอบเขตเนื้อหา	20
วิธีการศึกษา	20
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	20
การรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	21
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	21

ลิขสิทธิ์ในหนังสือวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูล	22
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	28
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	38
	ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุง ร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้	74
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
	สรุปผลการศึกษา	79
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
	ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการเสริมความงามของ ร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	81
	ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	83
	ส่วนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะโดยรวมเพื่อการปรับปรุง ร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้	83
	อภิปรายผลการศึกษา	90
	ข้อค้นพบ	92
	ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม		99
ภาคผนวก		101
	ภาคผนวก ก ประวัติบริษัทพลอยสวย จำกัด	102
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	107
	ภาคผนวก ค ตัวอย่างโฆษณาทางนิตยสารของพลอยสวย	116
	ภาคผนวก ง จดหมายได้รับอนุญาตจากบริษัทพลอยสวย จำกัด	118
ประวัติผู้เขียน		120

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ	23
2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ	23
3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ	24
4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	24
5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพการสมรส	25
6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามรายได้ (ต่อเดือน)	25
7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทลูกค้า	26
8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการร้านพลอยสวย	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการรู้จักร้านพลอยสวยจากสื่อต่างๆ	27
10 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามการเคยใช้บริการเสริมความงามจากร้านอื่นๆ	28
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของบริการ	29
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของสินค้า	29
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านราคา	30
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน การจัดจำหน่ายบริการ	31
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน การส่งเสริมการขายบริการ	32
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านบุคคล	34
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน หลักฐานทางกายภาพ	35
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้าน กระบวนการ	36

ตาราง	หน้า
19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	37
20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของบริการ จำแนกตามอายุ	38
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของสินค้า จำแนกตามอายุ	40
22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ราคา จำแนกตามอายุ	42
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน การจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	43
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	45
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน บุคคล จำแนกตามอายุ	48
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน หลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	49
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน กระบวนการ จำแนกตามอายุ	51
28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	52
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	54
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ผลิตภัณฑ์ในส่วนของสินค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	56
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน ราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	58
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน การจัดจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	60

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	62
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน บุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	66
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน หลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	68
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้าน กระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	70
37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อร้านพลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย(ต่อเดือน)	72
38 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านผลิตภัณฑ์	74
39 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านราคา	75
40 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านการจัดจำหน่ายบริการ	75
41 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	76
42 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านบุคคล	77
43 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านหลักฐานทางกายภาพ	77
44 แสดงจำนวน ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงร้าน พลอยสวย เฮ้าส์ ออฟ บิวตี้ ในด้านการกระบวนการ	78
45 แสดงผลิตภัณฑ์ที่มีจำหน่ายในสถานความงามพลอยสวย	104