

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	36
ส่วนที่ 3.1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	36
ส่วนที่ 3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	44
ส่วนที่ 3.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษา	56
ส่วนที่ 3.4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	67
ส่วนที่ 3.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน	77
ส่วนที่ 3.6 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	87
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	109

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	122
สรุปผลการศึกษา	122
อภิปรายผล	158
ข้อค้นพบ	160
ข้อเสนอแนะ	169
บรรณานุกรม	172
ภาคผนวก	174
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	175
ภาคผนวก ข รายชื่อร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	187
ประวัติผู้เขียน	188

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตที่พักอาศัย	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของรูปพรรณที่เคาะซื้อ	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามน้ำหนักของรูปพรรณที่เคาะซื้อ	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อโฆษณาที่ทำให้รู้จักร้านทองรูปพรรณที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดลำพูน	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณร้านใดร้านหนึ่งเป็นประจำ	20
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปรียบเทียบราคาทองรูปพรรณก่อนการเลือกใช้บริการ	20
15 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการร้านค้าทองรูปพรรณ ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	21

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
17 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
18 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	28
19 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
20 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน	32
21 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	33
22 แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	36
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	38
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	39
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	40
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	41
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	42
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	43
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	44
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณ ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	48
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	49
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	51
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	52
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	54
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	56
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	58
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	59
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	61

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลิกหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	63
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ สร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับ การศึกษา	64
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	67
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัด ลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	69
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน สถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	70
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	72
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้าน บุคลิกหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณใน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	75
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	76
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	78
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	81
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	83
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	85
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	87
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	88

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิโดยเฉลี่ยต่อเดือน	90
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	92
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	95
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	97
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	99
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	102
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	104
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	107
66 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
67 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านราคา	112
68 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านสถานที่จัดจำหน่าย	114
69 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	116
70 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านบุคคลหรือพนักงาน	118
71 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	119
72 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่พบของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	120
73 แสดง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	122
74 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	124
75 สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ ลำดับแรก	126
76 สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ ลำดับแรก	130

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
77	สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามการศึกษา ลำดับแรก	136
78	สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ ลำดับแรก	141
79	สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้สุทธิต่อเดือน ลำดับแรก	146
80	สรุปปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านค้าของรูปพรรณในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ ลำดับแรก	153
81	สรุปความระดับความสำคัญที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการในร้านทองรูปพรรณ จากมากไปหาน้อย และปัญหาที่พบจากมากไปหาน้อย	164
82	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้บริโภคและปัญหา ลำดับแรก	168