

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2	5
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	12
ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ที่ใช้ในการทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4	16
ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่ แอร์พอร์ต จำแนกตามประเภทธุรกิจ	39
ส่วนที่ 5 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต จำแนกตามลักษณะของกิจการ	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	86
ข้อค้นพบ	98
ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	111
แบบสอบถาม	112
ประวัติผู้เขียน	119

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	17
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งที่ตั้ง ของร้านค้าเช่า	18
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะกิจการ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดพื้นที่	19
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ทำ สัญญาเช่า	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ท่านเริ่มทำธุรกิจกับศูนย์การค้าจนถึงปัจจุบัน	20
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการ ตัดสินใจเมื่อต้องการทำสัญญาเช่ากับศูนย์การค้า	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าที่ จ่ายรายเดือน	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนร้านค้า ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงใหม่แอร์พอร์ต	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสาขา ของร้านค้าของภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลฯ เชียงใหม่ และเซ็นทรัลฯ ทุกสาขา ในเครือทั้งหมด	22
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านราคา	25
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านสถานที่	26
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	29
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	30
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	31
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	33
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่	34
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร	36
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	37
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	38
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	39
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	45
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านสถานที่จำแนกตามประเภทธุรกิจ	48
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	55
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	58
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	61
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะกิจการ	66
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านราคา จำแนกตามลักษณะกิจการ	69
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านสถานที่ จำแนกตามลักษณะกิจการ	71
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะกิจการ	73
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านบุคลากร จำแนกตามลักษณะกิจการ	75
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านกระบวนการ จำแนกตามลักษณะกิจการ	77
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะกิจการ	79
38	แสดงปัจจัยย่อยของส่วนประสมทางการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในแต่ละด้าน โดยสรุป	85
39	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์การค้า เซ็นทรัลพลาซา เชียงใหม่แอร์พอร์ต	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

40

แสดงปัจจัย 10 อันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจต่ำสุด

หน้า

96



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved