

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตประชากร และขนาดตัวอย่าง	12
การรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกที่วางจำหน่าย ในธุรกิจสปา	24
ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อความตัดสินใจของลูกค้าในการซื้อสินค้า	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 สภาพปัญหาในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกที่วางจำหน่าย ในธุรกิจสปา	51
ส่วนที่ 5 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึก จากธุรกิจสปา จำแนกตามเพศ สัญชาติ และอายุ	54
ส่วนที่ 6 สภาพปัญหาในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกที่วางจำหน่าย ในธุรกิจสปา จำแนกตาม เพศ สัญชาติ และอายุ	92
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผลการศึกษา	115
ข้อค้นพบ	119
ข้อเสนอแนะ	122
บรรณานุกรม	125
ภาคผนวก	126
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (ภาษาไทย)	127
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา (ภาษาอังกฤษ)	136
ภาคผนวก ค รายชื่อสถานบริการสปาในจังหวัดเชียงใหม่	145
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ จำแนกตามสัญชาติ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ขั้นสูงสุด	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทย จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ การพักอาศัย	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ ในการใช้บริการสปาโดยเฉลี่ย	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ ในการซื้อสินค้าที่วางขายในสปา	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดสินค้า ที่วางขายในสปาที่ถูกค้าเคยซื้อ หรือคาดว่าจะซื้อในอนาคตสำหรับผู้ที่ไม่เคยซื้อ	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ มาตรฐานสินค้าที่ถูกค้าเห็นว่าสินค้าที่วางขายควรมี	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้า ของลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากสถานบริการสปา	24

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โอกาสในการเลือกซื้อสินค้า ที่วางขายในธุรกิจสปา	25
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ลูกค้าซื้อสินค้าประเภทสปา	30
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์	31
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าที่วางขายในสถานบริการสปา	33
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อครั้ง	34
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของบรรจุภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด	35
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบกลิ่นของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด	37
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของสีสันทนของผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด	38
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	39
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	41
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการจัดแสดงสินค้าที่มีผลกระทบต่อ การตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	42

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	44
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า และของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	45
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	47
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับของปัจจัยด้านพนักงานขาย ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	49
31 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	50
32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึกจากธุรกิจสปา	51
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อจำแนกตามเพศ	54
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อจำแนกตามเพศ	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการจัดแสดงสินค้าที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อจำแนกตามเพศ	59

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	60
38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	62
39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านพนักงานขายที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเพศ	64
40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามสัญชาติ	65
41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามสัญชาติ	67
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการจัดแสดงสินค้าที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อจำแนกตาม สัญชาติ	68
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่ายที่มีผลกระทบต่อต่อการ ตัดสินใจซื้อ จำแนกตามสัญชาติ	70
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามสัญชาติ	71
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามสัญชาติ	73
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านพนักงานขายที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามเชื้อชาติ	75
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	76
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	79

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านภาพลักษณ์และการจัดแสดงสินค้าที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	80
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย ที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	83
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลกระทบต่อ ต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	85
52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	88
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัจจัยด้านพนักงานขายที่มีผลกระทบต่อต่อการตัดสินใจซื้อ จำแนกตามอายุ	90
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่มีผลกระทบในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึก ที่วางขายในธุรกิจสปา จำแนกตามเพศ	92
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่มีผลกระทบในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึก ที่วางขายในธุรกิจสปา จำแนกตามสัญชาติ	94
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาที่มีผลกระทบในการเลือกซื้อสินค้าและของที่ระลึก ที่วางขายในธุรกิจสปา จำแนกตามอายุ	97

สารบัญภาพ

แผนภาพ	หน้า
1 แสดงคำถาม 7 คำถามเพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	6
2 แสดงกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดค้าปลีก	9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved