

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ทฤษฎี และแนวคิด	4
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 วิธีการศึกษา	11
3.2 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2.1 ขอบเขตเนื้อหา	11
3.2.2 ขอบเขตประชากร	12
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.5 ระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ร้านค้า วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง	16
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาดของ สหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง ประกอบด้วยความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	24
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	98
5.1 สรุปผลการศึกษา	98
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	108
5.3 ข้อค้นพบ	112
5.4 ข้อเสนอแนะ	113
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก แบบสอบถาม	118
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรตัวอย่างที่เป็นสมาชิกสหกรณ์ร้านค้าวิทยาลัยอาชีวศึกษา จังหวัดลำปาง	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการ ใช้บริการสหกรณ์ร้านค้า	22
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวช.	24
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับ ปวส.	26
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	27
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวช.	28
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	30
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	32
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวช.	34
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	36
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	40
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	42
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	44
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวช.	46
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	48
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	50
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวช.	52
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษาระดับปวส.	53
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่	54
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นนักศึกษา ระดับปวช.	55
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มสมาชิก สหกรณ์ที่เป็นนักศึกษา ระดับปวส.	56
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามกลุ่มสมาชิกสหกรณ์ที่เป็นอาจารย์และ เจ้าหน้าที่	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
28	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	58
29	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา	62
30	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสถานที่	66
31	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	68
32	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร	75
33	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ	75
34	ตารางรวมแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	77
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	80
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาดด้านราคา	82
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาดด้านสถานที่	86
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	89
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาดด้านบุคลากร	92
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาส่วน ประสมการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	96
42	แสดงปัจจัยย่อยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับแรก จำแนกตามกลุ่มสมาชิก	105



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved