

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมลพาณิชย์	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.2 วิธีการศึกษา	13
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	15
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	25
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ	35

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง	40
<b>บทที่ 5</b> <b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 อภิปรายผล	75
5.3 ข้อค้นพบ	77
5.4 ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	99
ประวัติผู้เขียน	110

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	18
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง ร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ (ต่อเดือน)	19
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	20
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของวัสดุก่อสร้าง ที่ท่านซื้อจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งล่าสุด	21
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม มูลค่าของวัสดุก่อสร้างที่ท่านซื้อจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งล่าสุด	22
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการ/เงื่อนไขในชำระเงินค่าวัสดุก่อสร้างของท่าน	23
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม นอกจากการซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วท่านซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้านค้าใดอีกบ้าง	23
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลที่ท่านที่เลือกซื้อวัสดุก่อสร้างจากร้าน เกียรติกมลพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	25
4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	27
4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	29
4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	35
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	36
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่	37
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	38
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	40
4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	42
4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	46
4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามอาชีพ	48
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	50
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	52
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	54
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง	56
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง	59
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง	61
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุ ก่อสร้าง	64
5.1 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มี ต่อส่วนประสมการตลาดของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพาณิชย์ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	79
5.2 แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกรมลพาณิชย์ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาหมอก ของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง เกียรติกมลพาณิชย์ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่	83
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดจำแนกตามเพศ	85
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	87
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อวัสดุก่อสร้าง	89