

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	12
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	30
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ภูมิฐานะ เพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	96
5.2 อภิปรายผล	111
5.3 ข้อค้นพบ	113
5.4 ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก	140
ประวัติผู้เขียน	161

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค	15
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)	19
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันในการมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ครั้งนี้	20
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการจัดการการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้	20
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของที่ระลึกที่ซื้อ ในจังหวัดเชียงใหม่	21
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับ ในจังหวัดเชียงใหม่	22
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสที่นิยมซื้อสินค้าประเภทเครื่องประดับ ในจังหวัดเชียงใหม่	23
ตารางที่ 4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการทราบข้อมูลของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	24
ตารางที่ 4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสินค้าที่ซื้อจากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของสินค้าที่ซื้อ จากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้	26
ตารางที่ 4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าจากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	27
ตารางที่ 4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย ที่ซื้อสินค้า จากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	28
ตารางที่ 4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการซื้อสินค้า จากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	28
ตารางที่ 4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกซื้อสินค้า จากร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	29
ตารางที่ 4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30
ตารางที่ 4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	32
ตารางที่ 4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	33
ตารางที่ 4.24	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
ตารางที่ 4.25	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	37
ตารางที่ 4.26	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.27	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	41
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	43
ตารางที่ 4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิลำเนา	45
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิลำเนา	47
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามภูมิลำเนา	49
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา	51
ตารางที่ 4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา	53
ตารางที่ 4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา	55
ตารางที่ 4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา	57
ตารางที่ 4.36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา	59
ตารางที่ 4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	61
ตารางที่ 4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	65
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	69
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	73
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของ ร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก ตามเพศ	75
ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	85
ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87
ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ	94
ตารางที่ 4.52	ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	96
ตารางที่ 5.1	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วน แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	114
ตารางที่ 5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัดเชียงใหม่	115
ตารางที่ 5.3	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา	116
ตารางที่ 5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา	118
ตารางที่ 5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	120
ตารางที่ 5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	122
ตารางที่ 5.7	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	125

ตารางที่ 5.8	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของร้านหยก มั่งมี ศรีสุข จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	128
--------------	--	-----



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved