

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการดำเนินการ	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้าง	29
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้าง หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	43
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้าง หุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตาม ภูมิภาค เพศ ลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ และยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน	46
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	113
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	133
ภาคผนวก	135
ประวัติผู้เขียน	160

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค	18
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	19
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	20
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ	20
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ	21
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ	21
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค (ราคา FOB)	22
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	22
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ซื้อจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค ครั้งล่าสุด	23
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อสินค้าจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค มากที่สุด	23
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทาง ประจำในการซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	24
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล ในการรู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	25
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ เลือกซื้อสินค้า จากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	26
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ใน การร่วมงานแสดงสินค้าของที่ระลึกและตกแต่งบ้าน (รวมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ)	27
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานแสดง สินค้าที่ไปเป็นประจำ	27
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานแสดง สินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด	28
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความ พึงพอใจในภาพรวมในการซื้อสินค้า/รับบริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	28
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	29
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	33
4.22	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย	35
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	42
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	43
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามภูมิลำเนา (ทวิป)	46
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิลำเนา (ทวิป)	50
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย จำแนกตามภูมิลำเนา (ทวิป)	53
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา (ทวิป)	57
4.30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามภูมิลำเนา (ทวิป)	60
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	62
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	65
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	67
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	70
4.35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามเพศ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ	73
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ	76
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ ดำเนินกิจการ	78
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ ดำเนินกิจการ	81
4.40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำกัด ตาม ลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ	83
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน	85
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน	89
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่/การจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อ เดือน	92
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดสั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อ เดือน	95
4.45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำกัด ตามยอด สั่งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	115
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	117
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหาสูงสุด ของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	119
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุด และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามภูมิภาค (ทวีป)	120
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุด และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามเพศ	122
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุด และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามลักษณะของธุรกิจหลักที่ดำเนินกิจการ	124
5.7	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุด และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค จำแนกตามยอดขายตั้งซื้อสินค้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน	126

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	โครงสร้างองค์กรห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	11
2.2	โลโก้ (Logo) ในปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่อินเตอร์เนชั่นแนล เดค	12