

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	2
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตของการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	18
ระยะเวลาในการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและธุรกิจของร้านค้าช่วง	20
	24

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการบริการจริงที่ได้รับ และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดของบริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัดของบริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด	24
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของร้านค้าช่วงในจังหวัดเชียงรายต่อกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาดของบริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์คแมเนจเม้นท์ จำกัด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	35
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	55
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	56
สรุปผลการศึกษา	56
อภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	75
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	80
ประวัติผู้เขียน	81

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดขายเฉลี่ยต่อเดือน	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	23
9	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง ระดับของบริการจริงที่ได้รับและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24
10	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
11	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(การบริการลูกค้า)	28
12	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า)	30
13	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
14	แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	35
15	แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย(การบริการลูกค้า) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	37
17 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	39
18 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	41
19 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	42
20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง บริษัทเอสซีจีฯ มีสินค้าให้เลือกหลากหลายรูปแบบ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	43
21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่อง บริษัทเอสซีจีฯ มีบริการหลังการขาย เช่น บริการเหมาปรุง ทดสอบปูน แก้ไขปัญหาจากการใช้สินค้า เป็นต้น จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	44
22 แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	45
23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านราคา ในเรื่อง บริษัทเอสซีจีฯ มีสินค้าหลายระดับราคาให้เลือก จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
24	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านราคา ในเรื่อง บริษัทเอสซีจีฯ มีการให้ส่วนลดเงินสด/ส่วนลดการค้าแก่ร้านค้าช่วงจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	46
25	แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (การบริการลูกค้า) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	47
26	แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	48
27	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการจัดจำหน่าย(การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า) ในเรื่อง บริษัทเอสซีจีฯ ให้ความสำคัญร่วมมือในการทำงานกับร้านค้าช่วงเป็นอย่างดี จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	49
28	แสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	50
29	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง พนักงานขายของบริษัทเอสซีจีฯ พุดจาอ่อนนุ่ม/สุภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	51
30	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง พนักงานขายของบริษัทเอสซีจีฯ เข้าใจความต้องการของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	52
31	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง พนักงานขายของบริษัทเอสซีจีฯ มีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการขาย จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง พนักงานขายของบริษัทเอสซีจีฯ มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการปิดการขายสินค้ากับร้านค้าช่วง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ เป็นรายคู่	54
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ	55

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	รูปแบบการนำส่งสินค้าและบริการจากผู้ผลิต สูผู้กระจาย(เอสซีจี เน็ตเวิร์ค)	9
2	ช่องทางการจัดจำหน่ายของ บริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด	10
3	แผนผังการบริหารงานของสำนักงานภาคเหนือ บริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด	11
4	เขตการขาย ของสำนักงานภาคเหนือ บริษัท เอสซีจี เน็ตเวิร์ค แมเนจเม้นท์ จำกัด	12

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved