

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีเอกสาร และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวความคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	13
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า	18
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความสำคัญและความพึงพอใจของ ร้านค้าที่มีส่วนประสม ทางการตลาดบริการของบริษัทเดอบेल	24
จำกัด ในปัจจัยด้านต่าง ๆ จำนวนทั้ง 7 ปัจจัย	24
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน จำแนกตามกลุ่มยอดการสั่งซื้อ ต่อเดือน	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านจำแนกตามเขตความรับผิดชอบ	41
ตอนที่ 5 ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้านจำแนกตามเขตความรับผิดชอบ และกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	50
ตอนที่ 6 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการและ ข้อเสนอแนะที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 ด้าน จำนวน 176 ราย	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	67
อภิปรายผลการศึกษา	73
ข้อค้นพบ	73
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	80
แบบสอบถาม	81
ประวัติผู้เขียน	87

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในร้าน	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้ง	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตความรับผิดชอบ	23
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านผลิตภัณฑ์	24
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านราคา	25
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการจัดจำหน่าย	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการส่งเสริมการตลาด	27
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านบุคคล	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพหรือการบริการ	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านกระบวนการ	30
18 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานีที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	31
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านผลิตภัณฑ์	32
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านราคา	33
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการจัดจำหน่าย	34
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการส่งเสริมการตลาด	35
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านบุคคล	36
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปีจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อบริษัทเดอบีเอล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพหรือการบริการ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านกระบวนการ	38
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวม	39
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านผลิตภัณฑ์	41
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านราคา	42
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการจัดจำหน่าย	43
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการส่งเสริมการตลาด	44
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านบุคคล	45
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพหรือการบริการ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ด้านกระบวนการ	47
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของเขตความรับผิดชอบ ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านค้า ที่มีต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวม	48
35 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนของเขต ความรับผิดชอบ 1 ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน	50
36 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนของเขต ความรับผิดชอบ 2 ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน	55
37 แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือนของเขต ความรับผิดชอบ 3 ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มี ต่อบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี ทั้ง 7 ด้าน	60
38 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอที่มีต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการของบริษัทเดอเบล จำกัด สาขาอุดรธานี	65
39 แสดงระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ โดยรวมจำแนกตามเขตความรับผิดชอบและกลุ่มยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	71