

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
แนวคิดและทฤษฎี	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ประวัติบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	13
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>16</b>
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	18
ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา	18
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>19</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการใช้บริการของ บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำกัดตามเพศ	43
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำกัดตามอายุ	60
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำกัดตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผลการศึกษา	115
ข้อค้นพบ	116
ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม	124
ภาคผนวก	126
ตัวอย่างแบบสอบถาม	127
ประวัติผู้เขียน	136

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเครื่องปรับอากาศ	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกซื้อ	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จัก	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการ	26
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	27
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคาของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	30
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	31
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	32
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากรของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	34
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	36
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	38

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการที่บริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด	40
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	43
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	46
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่ายของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	48
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	50
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	53
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	56
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ	58
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	61
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	66
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	68
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากรของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	72
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	75
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ	78
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากรของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	95
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพของบริษัท เจียงแอนด์ซันส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	98
40 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรกของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	117
41 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรกของปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาด	119