

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>4</b>
แนวคิดและทฤษฎี	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	4
การทำธุรกิจระหว่าง ธุรกิจ กับ ธุรกิจ [Business-to-Business (B2B)]	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>11</b>
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการ	13
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>14</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของโรงงานน้ำแข็งสากลใน จังหวัดเชียงราย	14

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสม การตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย	23
ส่วนที่ 3	ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย	32
ส่วนที่ 4	ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสมการตลาดของ โรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย จำแนกตาม ตำแหน่งงานใน ธุรกิจ ยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของธุรกิจ	37
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	79
	สรุปผลการศึกษา	79
	อภิปรายผล	89
	ข้อค้นพบ	91
	ข้อเสนอแนะ	107
	บรรณานุกรม	110
	ภาคผนวก	111
	ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีอำนาจหรือมีส่วนในการตัดสินใจซื้อน้ำแข็ง	14
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	15
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ	16
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็งโดยเฉลี่ยต่อเดือน	17
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	17
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินธุรกิจ	18
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสากล	18
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของน้ำแข็งที่สั่งซื้อจากโรงงานน้ำแข็งสากล	19
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการสั่งซื้อน้ำแข็งต่อวัน จากโรงงานน้ำแข็งสากล	19
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้แนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกซื้อน้ำแข็งจากโรงงานน้ำแข็งสากล	20
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการเลือกซื้อน้ำแข็งจาก โรงงานน้ำแข็งสากล	21

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ซื้อ น้ำแข็ง	22
4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	25
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	27
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
4.19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อส่วนประสม การตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย	31
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์	32
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	33
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่	34
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	35
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	37
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	40

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	42
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	46
4.28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย จำแนก ตามตำแหน่งงานในธุรกิจ	49
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	51
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	54
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	57
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อ เดือน	60
4.33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย จำแนก ตามยอดสั่งซื้อน้ำแข็ง โดยเฉลี่ยต่อเดือน	63
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	65
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	68
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	71

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	74
4.38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากลในจังหวัดเชียงราย จำแนก ตามประเภทของธุรกิจ	77
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	92
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	93
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	94
5.4	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	95
5.5	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	97
5.6	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	99
5.7	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	101

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.8	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	103
5.9	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดของโรงงานน้ำแข็งสากล ในจังหวัดเชียงราย	105



สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 การทำธุรกิจระหว่าง ธุรกิจ กับ ธุรกิจ [Business-to-Business (B2B)]

7



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved