

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผลของงานวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สถานที่ทำการวิจัย	7
ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย	8
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจ การผลิตและการจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	9
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	22
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การทดสอบแบบสอบถาม	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ลักษณะข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	28
ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้า	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	36
ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า ต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	42
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	48
อภิปรายผล	52
ข้อเสนอแนะการวิจัย	56
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	62
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบหาความน่าเชื่อถือ	67
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย	23
2 ลักษณะส่วนบุคคลของของลูกค้าของบริษัทเอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป จำแนกตามตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน	30
3 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	31
4 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามวัตถุประสงค์ ของการใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	32
5 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามจำนวนครั้ง ในการสั่งซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอกต่อปี	32
6 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามช่วงระยะเวลา ที่ซื้อเมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	33
7 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามช่องทางที่รู้จักเมล็ดพันธุ์ไม้ ดอกของบริษัทเอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	34
8 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามช่องทางการสั่งซื้อ เมล็ดพันธุ์ไม้ดอกของบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	34
9 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามรายชื่อบริษัท ที่ลูกค้าบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป ใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	35
10 ลักษณะการใช้เมล็ดของลูกค้าจำแนกตามจำนวนบริษัท ที่ลูกค้าบริษัทเอ.เอฟ. เอ็ม กรุ๊ป ใช้เมล็ดพันธุ์ไม้ดอก	36
11 ความพึงพอใจของลูกค้า ต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	38
12 ปัญหาของลูกค้า ต่อบริษัท เอ.เอฟ.เอ็ม กรุ๊ป	42
13 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ	44
14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจ	45
15 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ	46
16 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความพึงพอใจ	48