

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
3.1 ขอบเขตการศึกษา	12
3.2 ขนาดตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	13
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	14
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	16
3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	16
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
4.1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย	18
4.2 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด	22
4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด	39

	หน้า
4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำแนกตามตำแหน่งในสถาน ประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำแนกตามประเภทกิจการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	75
4.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลต่อบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทยจำแนกตามระยะเวลาดำเนิน กิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม	98
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	117
5.1 สรุปผลการศึกษา	117
5.2 อภิปรายผล	127
5.3 ข้อค้นพบ	130
5.4 ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก	137
ประวัติบริษัท	138
แบบสอบถาม	140
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในสถานประกอบการ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของกิจการ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามมูลเหตุจูงใจในการสั่งซื้อสินค้าของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด	21
8 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านผลิตภัณฑ์	22
9 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านราคา	23
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านการจัดจำหน่าย	24
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านส่งเสริมการตลาด	25
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านกระบวนการขายสินค้า	27
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า	29
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)	30
15 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านกระบวนการในภาพรวม	31
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านลักษณะทางกายภาพ	32
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)	33

ตารางที่	หน้า
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน บุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)	34
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน บุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ (QA))	35
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้าน บุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)	36
21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านบุคลากรในภาพรวม	37
22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายในด้านต่างๆ ในภาพรวมของ ส่วนประสานการตลาดบริการ	38
23 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้อง AC ลอนคู่)	39
24 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้อง AC ลอนเล็ก)	40
25 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้องกรอบ AC)	41
26 แสดงจำนวน และร้อยละ ของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้องกรอบ AC แผ่นเรียบ)	42
27 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (ไม้ฝาสังเคราะห์)	43
28 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ (กระเบื้องคอนกรีต)	44
29 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านผลิตภัณฑ์ กรณีสินค้ามีไม่เพียงพอจำหน่าย	45
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของตัวแทนจำหน่ายในด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวม	46
31 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านราคา	47
32 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านการจัดจำหน่าย	48

ตารางที่	หน้า
33 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านการส่งเสริมการตลาด	48
34 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านกระบวนการ	49
35 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านลักษณะทางกายภาพ	50
36 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามระดับปัญหา ทางด้านบุคลิกภาพ	51
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาในด้านต่าง ๆ ในภาพรวมของส่วนประสม การตลาดบริหาร	52
38 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามความต้องการ สั่งซื้อสินค้าจากบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด ผ่านทางอินเทอร์เน็ต	53
39 แสดงจำนวน และร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภทของสื่อ เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารของบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด	54
40 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามภาพลักษณ์สินค้า ของบริษัทเมื่อเทียบกับสินค้าของบริษัทอื่น	55
41 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามสาเหตุในการเลือกซื้อ สินค้าจากบริษัท โอลิมปิกกระเบื้องไทย จำกัด	56
42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	57
43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา	58
44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย	59
45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	60
46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า	62

ตารางที่	หน้า
47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า	64
48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง สถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณี เข้ามารับสินค้าเอง)	65
49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม	66
50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	67
51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)	68
52 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)	69
53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ คุณภาพสินค้า)	70
54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายจำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)	71
55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม	72
56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง ในสถานประกอบการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม	73
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท ของกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	75
58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา	77
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	79

ตารางที่	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	80
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า	82
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า	84
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)	86
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม	87
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	88
66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)	89
67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)	91
68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า)	93
69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)	94
70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท กิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร ในภาพรวม	95
71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามประเภท ของกิจการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม	96
72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์	98
73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านราคา	100

ตารางที่	หน้า
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	101
75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด	102
76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการขายสินค้า	104
77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการ (จัดส่งสินค้า)	106
78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดส่งสินค้า (กรณีเข้ามารับสินค้าเอง)	107
79 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการในภาพรวม	108
80 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านองค์ประกอบทางกายภาพ	109
81 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (ผู้แทนขาย)	110
82 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า)	111
83 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ คุณภาพสินค้า)	112
84 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากร (เจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า)	113
85 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวม	114
86 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลา ดำเนินกิจการ ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการในภาพรวม	115