

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
<b>บทที่ 1</b> <b>บทนำ</b>	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2</b> <b>ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	4
2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	6
2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
<b>บทที่ 3</b> <b>ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง	10
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	11
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.7 สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	13
3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13

สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>14</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	<b>15</b>
<b>ส่วนที่ 2</b> ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อ บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ การให้บริการ	<b>23</b>
<b>ส่วนที่ 3</b> ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อ บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ให้บริการ จำแนกตามรายได้	<b>39</b>
<b>ส่วนที่ 4</b> ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	<b>56</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>58</b>
<b>5.1</b> สรุปผลการศึกษา	<b>58</b>
<b>5.2</b> อภิปรายผล	<b>63</b>
<b>5.3</b> ข้อค้นพบ	<b>65</b>
<b>5.4</b> ข้อเสนอแนะ	<b>67</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>70</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>72</b>
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>83</b>

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	11
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	16
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่ซื้อ	18
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงื่อนไขการซื้อ	19
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการสื่อสารที่ทำให้รู้จัก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	20
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนช่วยตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	21
ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	22
ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้านราคา	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	27
ตารางที่ 16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
ตารางที่ 17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านบุคลากร	31
ตารางที่ 18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านลักษณะทางกายภาพ	33
ตารางที่ 19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านกระบวนการให้บริการ	35
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยรวม ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	38
ตารางที่ 21	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกรายได้	39
ตารางที่ 22	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านราคา จำแนกตามระดับรายได้	41
ตารางที่ 23	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจ้อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	43

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	45
ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามรายได้	47
ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	49
ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู ในปีจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	51
ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงิน ผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จำแนกตามรายได้	54
ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละ ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้า เงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู	56