

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และ ทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตเนื้อหา	12
ขอบเขตประชากร	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	16

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่	28
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	39
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ ในการ ให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	92
สรุปผลการศึกษา	92
อภิปรายผลการศึกษา	108
ข้อค้นพบ	109
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	115
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอำเภอที่ตั้งอยู่ของกิจการ	18
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	19
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะกิจการ	20
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	20
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน	21
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนทุน/เงินทุนจดทะเบียนของกิจการ	22
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	22
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	23
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ทำหน้าที่สั่งซื้อสินค้าอะไหล่รถจักรยานยนต์ในกิจการ	23
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดซื้ออะไหล่เฉลี่ยต่อเดือน	24
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกิจการของท่านซื้ออะไหล่จากผู้ขายที่ราย	24
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัดส่วนการซื้ออะไหล่จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ ต่อยอดการซื้ออะไหล่รวมของกิจการคิดเป็นร้อยละ	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอะไหล่ประเภทที่ซื้อ	26
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ที่ซื้ออะไหล่	26
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลผู้ขาย	27
4.19 แสดงแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพอใจเมื่อซื้ออะไหล่จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	27
4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	28
4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	30
4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	31
4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	33
4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านพนักงาน	33
4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	35
4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	37
4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	38
4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	39
4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	43
4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	44
4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน พนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ	46
4.33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	48
4.34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	50
4.35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	52
4.36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	54
4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	56
4.38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	58
4.39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน พนักงาน จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	60
4.40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	62
4.41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนผู้ขายที่กิจการซื้ออะไหล่	65
4.42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ราคา จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	69
4.44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	71
4.45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	73
4.46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน พนักงาน จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	75
4.47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	77
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	80
4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพบปัญหาจาก การซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	82
4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	83
4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา ที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	84
4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการ จัดจำหน่ายที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	85
4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริม การตลาดที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านพนักงาน ที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	87
4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จาก ห้างหุ้นส่วนจำกัดแสงชัยพาณิชย์	89
4.56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ทางกายภาพที่พบจากการซื้ออะไหล่รถจักรยานยนต์ จากห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์	90
5.1 แสดงสรุปความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ มากที่สุด 3 ลำดับแรก	93
5.2 แสดงสรุปความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจซ่อมรถจักรยานยนต์ ธุรกิจจำหน่ายอะไหล่ และซ่อมรถจักรยานยนต์ และ ธุรกิจอื่นๆ มากที่สุด 3 ลำดับแรก	95
5.3 แสดงสรุปความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามจำนวนสถานที่ที่กิจการซื้ออะไหล่	98
5.4 แสดงสรุปความพึงพอใจลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาเปิดดำเนินการ	102
5.5 แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และปัญหา ที่ลูกค้า พบมากที่สุด ในการให้บริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด แสงชัยพาณิชย์ มากที่สุด ในแต่ละปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	109