

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ   | 1    |
| 1.1 หลักการและเหตุผล   | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา  | 2    |
| 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา   | 2    |
| 1.4 นิยามศัพท์   | 3    |
| บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง   | 4    |
| 2.1 ทฤษฎี และแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา  | 4    |
| 2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง   | 5    |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา  | 8    |
| 3.1 ขอบเขตเนื้อหา  | 8    |
| 3.2 ขอบเขตประชากร  | 8    |
| 3.3 วิธีการศึกษา   | 8    |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้   | 9    |
| 3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา   | 10   |
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล   | 11   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร / กิจการ  | 12   |
| ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิจิตซิลป์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ<br>ด้านการส่งเสริมการตลาด    | 17   |
| ตอนที่ 3 ปัญหาที่องค์กร / กิจการพบในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิจิตซิลป์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ<br>ด้านการส่งเสริมการตลาด | 29   |

|  |     |
|--|-----|
| ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิจิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจกรรมธุรกิจ และสถาบัน<br>และรัฐ และระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิจิตศิลป์     | 41  |
| ตอนที่ 5 ปัญหาที่องค์กร / กิจกรรมพบในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิจิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจกรรมธุรกิจ และสถาบัน<br>และรัฐ และระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิจิตศิลป์ | 62  |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ  | 82  |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา   | 82  |
| 5.2 อภิปรายผล  | 93  |
| 5.3 ข้อค้นพบ   | 95  |
| 5.4 ข้อเสนอแนะ   | 102 |
| บรรณานุกรม   | 104 |
| ภาคผนวก  | 105 |
| ประวัติผู้เขียน  | 113 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 1 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าองค์กร   | 12   |
| 2 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าองค์กรภาคธุรกิจ จำแนกตามประเภทของกิจการ  | 12   |
| 3 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้าองค์กรภาคสถาบันและรัฐ จำแนกตามประเภทขององค์กร  | 13   |
| 4 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามความถี่ในการซื้อเครื่องเขียน  | 13   |
| 5 แสดงจำนวน และร้อยละของลูกค้า จำแนกตามงบประมาณ ในการซื้อเครื่องเขียนเฉลี่ยต่อเดือน  | 14   |
| 6 แสดงจำนวน และร้อยละลูกค้า จำแนกตามจำนวนร้านจำหน่ายเครื่องเขียนที่ใช้บริการเป็นประจำ  | 14   |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์  | 15   |
| 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง  | 15   |
| 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  | 16   |
| 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ  | 16   |
| 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ – ด้านผลิตภัณฑ์            | 17   |
| 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ – ด้านราคา                 | 21   |
| 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ – ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย | 23   |
| 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ – ด้านการส่งเสริมการตลาด   | 25   |
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่                           | 29   |
| 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่                                | 32   |

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่                              | 34   |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่                                | 36   |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ)            | 41   |
| 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ)                 | 43   |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ) | 44   |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ)   | 45   |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ)                         | 47   |
| 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์                            | 48   |
| 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์                                 | 51   |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์                 | 53   |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์                   | 56   |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์   | 60   |

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิขิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ(องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กร<br>ภาคสถาบันและรัฐ)            | 6    |
| 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิขิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ(องค์กรภาคธุรกิจ และ<br>องค์กรภาคสถาบันและรัฐ)                 | 64   |
| 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการของ<br>ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ<br>(องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ) | 65   |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการของ<br>ห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ<br>(องค์กรภาคธุรกิจ และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ)   | 66   |
| 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วน<br>จำกัด ลิขิตศิลป์ จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ และ<br>องค์กรภาคสถาบันและรัฐ)         | 68   |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิขิตศิลป์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์                              | 69   |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านราคาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด<br>ลิขิตศิลป์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์                                   | 72   |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการใช้บริการของ<br>ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วน<br>จำกัด ลิขิตศิลป์             | 74   |
| 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการของ<br>ห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วน<br>จำกัด ลิขิตศิลป์               | 76   |

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับของปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วน<br>จำกัด ลิขิตศิลป์ จำกัดตามระยะเวลาในการให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดลิขิตศิลป์                                  | 80   |
| 39 สรุปความพึงพอใจที่ลูกค้ามีมากที่สุด น้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดต่อ<br>ปัจจัยส่วนประสมการตลาด  | 95   |
| 40 สรุปความพึงพอใจที่ลูกค้ามีมากที่สุด น้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดต่อ<br>ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามประเภทขององค์กร / กิจการ (องค์กรภาคธุรกิจ<br>และองค์กรภาคสถาบันและรัฐ) | 96   |
| 41 สรุปความพึงพอใจที่ลูกค้ามีมากที่สุด น้อยที่สุด และปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดต่อปัจจัย<br>ส่วนประสมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ให้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์                    | 98   |