

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวความคิดและทฤษฎี	6
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
แผนการดำเนินงานและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของร้านขายส่งที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการ	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ในด้านความพึงพอใจของร้านที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	82
ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา	83
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและร้านค้า	83
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของร้านขายส่งที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการ	83
ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในด้านความพึงพอใจของ ร้านที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท	89
ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา	90
ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบจากการศึกษา	92
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	93
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
- ผลการทดสอบแบบสอบถาม	99
- ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบแบบสอบถาม	101
- ตัวอย่างแบบสอบถาม	109
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงยอดขายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2550 โดยแยกตามช่องทางการจัดจำหน่าย	2
2	แสดงอัตราการขยายตัวของยอดขายตั้งแต่ปี 2546 – 2550	2
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	18
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	18
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง	19
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานในร้าน	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของ กิจการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ปี พ.ศ. 2550	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของ กิจการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ตั้ง	22
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่	23
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่โดยสรุป	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านราคา	28
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านการจัดจำหน่าย	29
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความ พึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านการส่งเสริมการตลาด	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาด บริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านบุคคล	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านกระบวนการให้บริการ	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของร้านขายส่งต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ บริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด สาขาเชียงใหม่ ด้านหลักฐานทางกายภาพที่ปรากฏ	34
21	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของร้านขายส่งที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	35
22	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	36
23	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	37
24	แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	39
25	แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	40
26	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานในร้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	41
27	แสดงจำนวนและร้อยละของยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ.2550 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มพื้นที่ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	44
29 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	45
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	47
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	48
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	50
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	52
34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	55
35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามยอดขายเครื่องดื่มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ปี พ.ศ. 2551 เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2550	57
36 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	58
37 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	61
39 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	62
40 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในร้านของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	63
41 แสดงจำนวนและร้อยละของยอดขายเครื่องคั้มของกิจการ โดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ปี พ.ศ. 2550 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	64
42 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	65
43 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	67
44 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	68
45 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	70
46 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	72
47 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	74
48 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏจำแนกตามกลุ่มพื้นที่ของกิจการ	76
49 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดเรียงจากค่าสูงสุดถึงต่ำสุด	77
50 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและข้อเสนอที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

51 แสดงระดับความพึงพอใจโดยเรียงจากน้อยไปมาก ปัญหาและการเปรียบเทียบกับผล
ของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กราฟเส้นเปรียบเทียบอัตราการขยายตัวของแต่ละช่องทางการจัดจำหน่ายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 – 2550	3
2	แผนภูมิแสดงการแบ่งเขตการขายและความรับผิดชอบของบริษัท ไทยน้ำทิพย์ จำกัด ภาคเหนือ	10