

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	10
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทคิดดี ทำดี	
แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจที่มีต่อบริการของบริษัทคิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด จำแนกตาม เพศ งบประมาณใน การส่งเสริมการตลาด และบริการที่ใช้	30
ส่วนที่ 4 ปัญหาและ ข้อเสนอแนะ	68
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการศึกษา	71
อภิปรายผล	84
ข้อค้นพบ	86
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	101
แบบสอบถาม	102
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	13
5 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกจ้างธุรกิจ	14
6 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	15
7 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ บริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด	15
8 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบแหล่งข้อมูลของบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด	16
9 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้บริการจากบริษัท คิดดี ทำดี แรงดี ออแกไนเซอร์ จำกัด	17
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	18
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	25
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	27
17 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	29
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	30
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคาจำแนกตามเพศ	32
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน สถานที่จัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	33
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	35
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน บุคลากร จำแนกตามเพศ	37
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	38
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	40
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	41
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	42
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	46
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	48
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริม	49
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	51
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้	53
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามบริการที่ใช้	56
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่จัดจำหน่าย จำแนกตามบริการที่ใช้	58
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามบริการที่ใช้	60
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามบริการที่ใช้	62
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามบริการที่ใช้	64
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามบริการที่ใช้	66
39 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามเพศ	88

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุด ลำดับแรก จำแนกตามงบประมาณในการส่งเสริมการตลาด	89
41 แสดงสรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการสูงสุด ลำดับแรก จำแนกตามบริการที่ใช้	91
42 สรุประดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จากน้อยไป หามาก	94
43 แสดงปัญหาที่พบตามกิจกรรมบริการที่ใช้	97

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved