

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญ | (7) |
| สารบัญตาราง | (9) |
| สารบัญภาพ | (11) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมุติฐานของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 5 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าด้านสินค้าและบริการ | 7 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านบริการ | 16 |
| แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์กร | 25 |
| ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารการตลาด | 28 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 35 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 39 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 39 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 40 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|-----------|
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย | 40 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 41 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 41 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 42 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 45 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของลูกค้า | 46 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของบริษัท กุลธร จำกัด | 48 |
| ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการ ด้านต่าง ๆ ของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ | 55 |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการใช้สินค้าและ การให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด | 63 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 65 |
| วิธีดำเนินการวิจัย | 65 |
| สรุปผลการวิจัย | 66 |
| อภิปรายผล | 70 |
| ข้อเสนอแนะ | 72 |
| ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 72 |
| บรรณานุกรม | 73 |
| ภาคผนวก | 75 |
| แบบสอบถาม | 77 |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย | 81 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 3.1 | แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามประเภทลูกค้าที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัท กุลธร จำกัด | 39 |
| 4.1 | จำนวนและร้อยละลักษณะทั่วไปของลูกค้าจำแนกตามประเภทธุรกิจของลูกค้า | 46 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ | 48 |
| 4.3 | แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการบริษัท กุลธร จำกัด ในด้านราคา | 50 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด ด้านสถานที่ | 51 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด | 52 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจลูกค้าที่มีต่อสินค้าและการให้บริการของบริษัท กุลธร จำกัด ด้านบริการ | 53 |
| 4.7 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามธุรกิจ | 55 |
| 4.8 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการด้านราคาของกลุ่มลูกค้าจำแนกตามประเภทธุรกิจ | 57 |
| 4.9 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการด้านสถานที่ของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ | 58 |
| 4.10 | การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาดของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ | 59 |
| 4.11 | การเปรียบเทียบกับความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าและการให้บริการด้านบริการของกลุ่มลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ | 60 |
| 4.12 | จำนวนและร้อยละการแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาและความไม่พอใจในการใช้สินค้าและบริการบริษัท กุลธร จำกัด | 63 |

สารบัญญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|------------------------------|------|
| 1.1 | กรอบแนวความคิดในการวิจัย | 4 |
| 2.1 | โมเดลความพอใจ | 15 |
| 2.2 | ความพอใจก่อนและหลังใช้บริการ | 25 |
| 2.3 | ภาพการเคลื่อนย้ายตัวสินค้า | 33 |