

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมุติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการ	7
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	21
การควบคุมคุณภาพสินค้า	34
ความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	63
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	65
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
วิธีดำเนินการวิจัย	113
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะ	121
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	129
ประวัติผู้วิจัย	133

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	เปรียบเทียบ Little Q และ Big Q	39
3.1	แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามประเภทลูกค้า ที่มีการติดต่อซื้อขายกับบริษัท เอช ที พี จำกัด	55
4.1	จำนวนร้อยละของลูกค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	63
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามเพศ	65
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามอายุ	69
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร จำแนกตามสถานภาพสมรส	74
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนก ตามตำแหน่ง / หน้าที่	78
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา	83
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักร จำแนกตามเพศ	92
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามอายุ	95
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส	99
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่	103
4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตาม ระดับการศึกษา	108
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครื่องจักรของลูกค้า จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	110

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 โมเดลความพอใจ	15
2.2 ความพอใจก่อนและหลังใช้บริการ	18
2.3 แสดงประเด็นสำคัญของส่วนประสมการตลาด	23

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี