

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	13
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 การกำหนดขนาดตัวอย่างและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	14
3.3 วิธีการศึกษา (การเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา)	15
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ	16
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทาง	
การตลาดบริการในการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	27

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการในการให้บริการของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ การจำแนกตามขนาดของกิจการ การจำแนกตามสถานภาพของกิจการ การจำแนกตามระยะเวลา การเป็นลูกค้า การจำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน การจำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	36
ส่วนที่ 4	ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด	163
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	170
	5.1 สรุปผลการศึกษา	170
	5.2 อภิปรายผล	205
	5.3 ข้อค้นพบ	212
	5.4 ข้อเสนอแนะ	220
บรรณานุกรม		226
ภาคผนวก		227
ประวัติการเขียน		239

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 แสดงข้อมูลจำนวนตัวอย่างที่ต้องทำการเก็บข้อมูลในแต่ละเขตการขายของบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	14
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ	18
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามขนาดของกิจการ	19
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	20
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้ากับบริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	23
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	24
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	25
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด	26
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด	27
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์	28
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย	30
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด	31
4.16	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	33
4.17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ	34
4.18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ	35
4.19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	36
4.20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	39
4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	43
4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	47
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	51
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้าน พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	56
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	61
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	65
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามขนาดของกิจการ	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามขนาดของกิจการ	71
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามขนาดของกิจการ	74
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดของกิจการ	77
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามขนาดของกิจการ	79
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านนี้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของกิจการ	82
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามขนาดของกิจการ	85
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามขนาดของกิจการ	88
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามสถานภาพของ กิจการ	90
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	92
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	94
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	96
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	99
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	102

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	105
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพของกิจการ	107
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็น ลูกค้า	109
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	111
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	113
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	115
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	117
4.48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	119
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	121
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า	123
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการ สั่งซื้อต่อเดือน	125
4.52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	126
4.53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	128

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	130
4.55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อ เดือน	132
4.56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อ เดือน	134
4.57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อ เดือน	136
4.58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน	138
4.59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อ เดือน	140
4.60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	142
4.61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านราคา จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	145
4.62	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	148
4.63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	151
4.64	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	154
4.65	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เฮง จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	157

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน	160
4.67 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์	163
4.68 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา	164
4.69 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย	165
4.70 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	166
4.71 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	167
4.72 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ	168
4.73 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่และร้อยละของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ	169



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	สรุปความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับแรก ต่อปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	174
5.2	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ	178
5.3	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามขนาดของกิจการ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)	183
5.4	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามสถานภาพของกิจการ (ระยะเวลาการดำเนินกิจการ/ปี)	187
5.5	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า (ปี)	190
5.6	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อต่อเดือน (ครั้ง)	194
5.7	สรุปความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อต่อเดือน (บาท)	198
5.8	สรุปค่าร้อยละของปัญหาที่พบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	202
5.9	สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการ ของ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด ต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมและปัจจัยย่อย 3 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละปัจจัยหลัก	212
5.10	สรุปความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากต่อปัจจัยย่อยในส่วนประสมทางการตลาดบริการในการใช้บริการ บริษัท ชิง ชิง เสง จำกัด	216

