

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎี	6
ทบทวนวรรณกรรม	10
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	12
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท	
เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด โดยรวม	15
ส่วนที่ 2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการของบริษัท	
เอสพีเอส เคเบิลทีวี จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	23
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการศึกษา	101
อภิปรายผล	105
ข้อค้นพบ	106
ข้อเสนอแนะ	107

บรรณานุกรม
ภาคผนวก
ประวัติผู้เขียน

108
110
116



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม	15
2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์	16
3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านราคา	17
4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย	18
5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการตลาด	19
6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านบุคลากร	20
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ	21
8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในด้านกระบวนการ	22
9	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	23
10	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ	24
11	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	25
12	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามเพศ	26
13	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	27
14	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	28
15	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	29
16	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	30
17	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	31

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	33
19	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ	34
20	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	36
21	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามอายุ	38
23	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	41
24	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	42
25	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	44
26	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	45
27	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	47
28	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	48
29	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
30	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	52
31	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	53
32	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา	54
33	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา	55
34	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	57
35	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา	58
36	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างลูกค้า จำแนกตามระดับอาชีพ	60
37	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	63
39	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	65
40	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	66
41	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	68
42	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	69
43	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	71
44	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	72
45	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	74
46	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	75
47	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	76
48	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคา จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	78
49	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	79
50	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	80
51	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	81
52	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	83
53	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
54	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มลูกค้าตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	86
55	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	87
56	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	89
57	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านราคาจำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	91
58	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	92
59	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	94
60	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	96
61	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	98
62	แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน	99