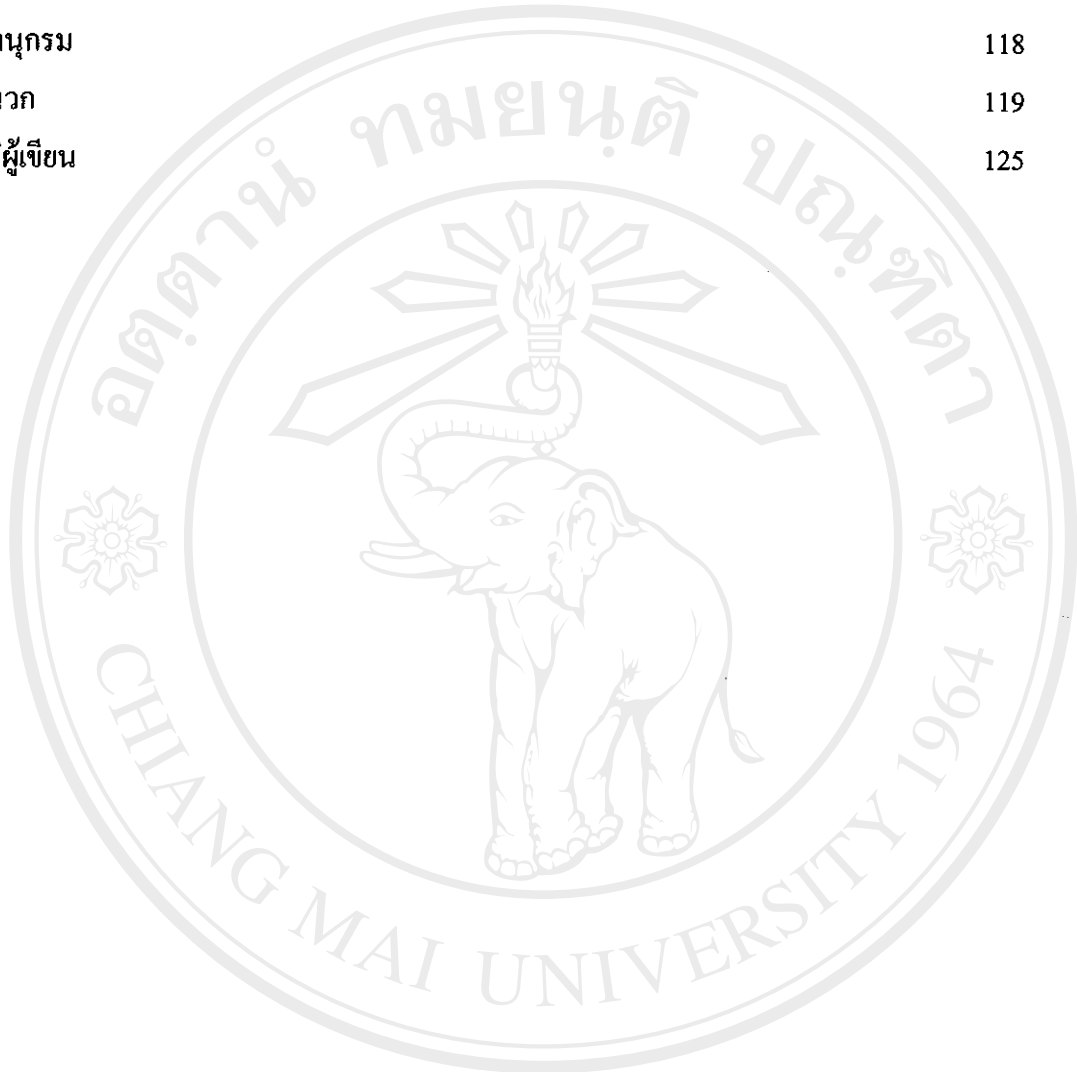


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ประวัติความเป็นมา บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	5
ทฤษฎีและแนวคิด	7
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ประชากรและตัวอย่าง	12
การรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	16
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	21
ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	109
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุป	110
อภิปรายผล	115
ข้อเสนอแนะ	116

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	119
ประวัติผู้เขียน	125



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามรูปแบบกิจการ	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามรูปแบบทุนจดทะเบียน	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามขนาดธุรกิจ (จำนวนพนักงาน/ลูกจ้าง)	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามรูปแบบจำนวนยอดการสั่งซื้อสินค้าเกี่ยวกับเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่สั่งซื้อสินค้าเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ	19
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด	22
10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์	22
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา	23
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางกรจัดจำหน่าย	23
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร	24
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ	25
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ	26
17	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	27
18	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	29
19	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	30
20	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	31
21	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	32
22	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	33
23	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	35
24	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามรูปแบบของกิจการ	37
25	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียน	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	40
27	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามทุนจดทะเบียน	42
28	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามทุนจดทะเบียน	43
29	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามทุนจดทะเบียน	44
30	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามทุนจดทะเบียน	45
31	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	46
32	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	49
33	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามขนาดธุรกิจ	50
34	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามขนาดธุรกิจ	51
35	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามขนาดธุรกิจ	52
36	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามขนาดธุรกิจ	53
37	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามขนาดธุรกิจ	54
38	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามขนาดธุรกิจ	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามขนาดธุรกิจ	56
40	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามขนาดธุรกิจ	58
41	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	60
42	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	64
45	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	65
46	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	66
47	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	68
48	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	70
49	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	72
50	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
51	75
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
52	76
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทาง การจัดจำหน่าย จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
53	77
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
54	79
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
55	81
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
56	83
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามยอดการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
57	85
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อ เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
58	86
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
59	88
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านราคา จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60	89
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อ	
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
61	90
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน	
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
62	92
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
บุคลากร จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน	
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
63	94
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อ	
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
64	96
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนครั้งในการสั่งซื้อเครื่องเขียน	
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
65	98
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อ	
เครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
66	99
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียน	
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
67	101
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	
ด้านราคา จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียน	
และอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
68	102
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
69	103
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
70	104
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
71	105
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
72	107
แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามจำนวนร้านค้าที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อเครื่องเขียนและอุปกรณ์สำนักงานต่อเดือน	
73	109
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ บริษัท ออฟฟิศเมท จำกัด	