

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	4
แนวความคิดความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	4
แนวคิดการตลาดอุตสาหกรรม	7
ประวัติบริษัท	9
ทบทวนวรรณกรรม	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
ขอบเขตการศึกษา	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ก๊อปปี้เท็คซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	36

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ก๊อปปี้เท็คซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของลูกค้า เพศ อายุและตำแหน่ง	45
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ก๊อปปี้เท็คซ์ จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	91
สรุปผลการศึกษา	91
อภิปรายผล	100
ข้อค้นพบ	101
ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	113
ภาคผนวก ข จดหมายยินยอมบริษัท	121
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	23
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	26
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน	27
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่เฉลี่ยในการใช้งานเครื่องปริ้นเตอร์ทั้งหมดในหน่วยงาน	28

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนแผ่นกระดาษเฉลี่ยที่ใช้ในการพิมพ์งานทั้งหมดในหน่วยงาน	29
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้งานเครื่องปริ้นเตอร์ในหน่วยงาน	30
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของหมึกเครื่องปริ้นเตอร์ที่ใช้ในหน่วยงาน	31
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการซื้อหมึกของเครื่องปริ้นเตอร์ในหน่วยงาน	32
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อหมึกของเครื่องปริ้นเตอร์ในหน่วยงาน	33
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการซื้อหมึกของเครื่องปริ้นเตอร์ในหน่วยงาน	34
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ซื้อหมึกของเครื่องปริ้นเตอร์ จากบริษัท กี่ฉบับปีที่เคซึ่จ้กั้คั้ไปใช้ในหน่วยงาน	35
21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	36
22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา	38
23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	40
24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	42
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด	44

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	45
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านราคา จำแนกตามประเภทของลูกค้า	47
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของลูกค้า	49
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของลูกค้า	51
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาด จำแนกตามประเภทของลูกค้า	53
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	54
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านราคา จำแนกตามเพศ	56
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	58
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	60
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดจำแนกตามเพศ	62
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	63
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านราคา จำแนกตามอายุ	65

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	67
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	69
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาด จำแนกตามอายุ	71
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่ง	72
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านราคา จำแนกตามตำแหน่ง	74
43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง	76
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่ง	78
45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาด จำแนกตามตำแหน่ง	80
46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์	81
47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ด้านราคา	83
48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ด้านการจัดจำหน่าย	85
49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหา ด้านการส่งเสริมการตลาด	87
50 สรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด มากที่สุดน้อยที่สุด จำแนกตามประเภทลูกค้า เพศ อายุ และตำแหน่ง	105