

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ	5
2.2 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ	12
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่าย	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	32
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	47

สารบัญ (ต่อ)

ส่วนที่ 4	ความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม	
	ทางการตลาดบริการในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค	
	(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	54
	จำแนกตามตำแหน่ง	
	จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	
	จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัทชินเน็ค	
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	97
	5.1 สรุปผลการศึกษา	97
	5.2 อภิปรายผล	108
	5.3 ข้อค้นพบ	112
	5.4 ข้อเสนอแนะ	120
	บรรณานุกรม	123
	ภาคผนวก แบบสอบถาม	125
	ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์ คอมพิวเตอร์	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามผู้มีอำนาจการตัดสินใจ คนสุดท้ายในการเลือกบริษัทผู้นำเข้าและจัดจำหน่ายเพื่อซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามจำนวนบริษัทผู้นำเข้า และจัดจำหน่าย (Distributor) ที่มีการสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการ	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวข้อง คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อเดือน	23
10 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามกลุ่มของอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่จำหน่าย	24
11 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็น ตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามสินค้าที่มีการสั่งซื้อจาก บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามแหล่งที่รู้จัก บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	27
14 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเงื่อนไขการชำระ ค่าสินค้ากับบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตาม Credit Term จากบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	29
16 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามวงเงินรายเดือนสำหรับการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	30
17 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	31
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	32
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	34
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	36
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	38
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	40
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการ ของบริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่	44
25 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ	46
26 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	47
27 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านราคา	48
28 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่จัดจำหน่าย	49
29 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	50
30 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร	51
31 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	52
32 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่าย จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	53
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	54
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของ บริษัท ซินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	59
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของ บริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	61
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	63
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการ ให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	65
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการ ของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	67
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	71
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่าย ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	73
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	75
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	77
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	79
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดซื้อสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	83
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านราคา ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	85
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการด้านสถานที่จัดจำหน่ายในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทน จำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	87
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทน จำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	89
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านบุคลากร ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	91
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็คฯ	95
54 สรุปความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามตำแหน่ง	101
55 สรุปความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามยอดสินค้าที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยรวมเฉลี่ยต่อเดือน	104
56 สรุปความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในการให้บริการของบริษัท ชินเน็ค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของบริษัท ชินเน็ค	106
57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุด ของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ	113
58 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ เรียงลำดับ จากน้อยไปหามาก	114
59 แสดงคำร้อยละของการพบปัญหาและไม่พบปัญหาของตัวแทนจำหน่าย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ	117
60 แสดงคำร้อยละของปัญหาที่พบมากที่สุดของตัวแทนจำหน่ายต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการ	117
61 แสดงคำร้อยละของปัญหาที่พบเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย	118