

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
แนวคิดตลาดองค์กร	9
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตการศึกษา	13
วิธีการศึกษา	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาการศึกษา	15
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	24
ส่วนที่ 3	ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กรธุรกิจได้แก่ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านภายในองค์กร ปัจจัยด้านระหว่างบุคคลและปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล	37
ส่วนที่ 4	ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ และประเภทกิจการ	43
ส่วนที่ 5	ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อขององค์กรธุรกิจ จำแนกตามเพศ และประเภทกิจการ	71
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
	สรุปผลการศึกษา	84
	อภิปรายผลการศึกษา	95
	ข้อค้นพบ	97
	ข้อเสนอแนะ	98
	บรรณานุกรม	104
	ภาคผนวก	106
	ประวัติผู้เขียน	116

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งใน กิจการ	18
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ใน การตั้งซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์	18
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ	19
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงิน หมุนเวียนของกิจการต่อเดือน	19
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการเปิด ดำเนินการของกิจการ	20
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงาน ของกิจการ	20
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของการ ตั้งซื้อผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์	21
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการตั้งซื้อ น้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์จากผู้ขาย	21
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุในการ ตั้งซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์	22
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของ ผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์	23
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปริมาณ ผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ที่ซื้อต่อปี	24
4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านราคา	27
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	28
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	30
4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	32
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	33
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	34
4.22	แสดงค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่	36
4.23	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	37
4.24	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านภายในองค์กร	39
4.25	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านระหว่างบุคคล	40
4.26	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล	41
4.27	แสดงค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่	42
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	45
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	47
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	49
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	51
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	53
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	54
4.35	แสดงค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	55
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทกิจการ	57
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ	59
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามประเภทกิจการ	61
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ	63
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ	65
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทกิจการ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ	68
4.43	แสดงค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทกิจการ	69
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามเพศ	71
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านภายในองค์กร จำแนกตามเพศ	73
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านระหว่างบุคคลจำแนกตามเพศ	74
4.47	4แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านเฉพาะบุคคลจำแนกตามเพศ	75
4.48	แสดงค่าเฉลี่ย และการให้ระดับความมีอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	76
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามประเภทกิจการ	77
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านภายในองค์กร จำแนกตามประเภทกิจการ	79
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านระหว่างบุคคลจำแนกตามประเภทกิจการ	80
4.52	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านเฉพาะบุคคลจำแนกตามประเภทกิจการ	82
4.53	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความมีอิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดต่อลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทกิจการ	83



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	แสดงค่าเฉลี่ยและการให้ระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดต่อ ลูกค้าธุรกิจในการซื้อน้ำมันหล่อลื่นรถจักรยานยนต์ในจังหวัดเชียงใหม่	96