

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับบริบท	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ	41
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	62
กรอบแนวคิดในการวิจัย	72
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	76
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล	80

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	84
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	87
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	88
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	114
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	114
สมมติฐานของการวิจัย	115
วิธีดำเนินการวิจัย	115
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	136
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม	148
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์	165
ประวัติผู้วิจัย	171

สารบัญตาราง

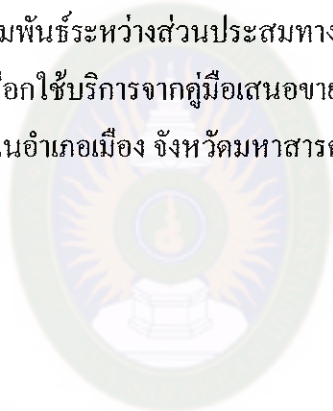
ตารางที่		หน้า
1	คำอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อ	79
2	จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคาม	89
3	จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการซื้อผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภท เครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	91
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้ บริการจากคู่มือเสนอขายผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	95
5	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้ บริการจากคู่มือเสนอขายผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์	96
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้ บริการจากคู่มือเสนอขายผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา	97
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้ บริการจากคู่มือเสนอขายผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	98
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลปัจจัยการตลาดที่ลูกค้าเลือกใช้ บริการจากคู่มือเสนอขายผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด	99
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลិតภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา 101
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 102
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 103
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า 104
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลคุณภาพการให้บริการจากคู่มือ เสนอขาย: ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทผลิตภัณฑ์เวชสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม 105
15	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพการให้บริการใน การเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 106
16	ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพการให้บริการใน การเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรงประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายคู่ 107
17	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพ การให้บริการในการเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรง ประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รายคู่ 108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพ การให้บริการในการเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรง ประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	109
19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพ การให้บริการในการเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรง ประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	111
20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประสมทางการตลาดกับคุณภาพ การให้บริการในการเลือกใช้บริการจากคู่มือเสนอขาย : ผลิตภัณฑ์ขายตรง ประเภทเครื่องสำอาง ในอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รายคู่	112



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	74
---	----------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY