

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญแผนภูมิ.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
1.3 สมมติฐานของการศึกษา.....	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัยการตลาด.....	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 ทฤษฎีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	11
2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับศักยภาพ.....	11
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์.....	15
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
2.3 บริบทบริษัทโคเวอ์ฮะมอเดอ์จำกัด สาขามหาวิทยาลัย.....	54
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	56
3.1 ประเภทของงานวิจัย.....	56
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
3.3 วิธีการสุ่มตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง.....	56
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	58
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล.....	60
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

เรื่อง

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....62

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....62

4.2 ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....63

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....63

บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....88

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....88

5.2 สรุปผลการวิจัย.....88

5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....91

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....97

บทที่ 6 การวางแผนการตลาด.....100

6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางการตลาด (SWOT Analysis).....100

6.2 การวิเคราะห์คู่แข่ง.....107

6.3 การแบ่งส่วนทางการตลาด การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

และการวางตำแหน่งทางการตลาด109

6.4 วัตถุประสงค์แผนการตลาด.....111

6.5 แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบริษัท ไคว้ยู่มอเตอร์ จำกัด

สาขามหาสารคาม.....119

6.6 แนวทางการพัฒนากลยุทธ์คู่ค้าสัมพันธ์บริษัท ไคว้ยู่มอเตอร์ จำกัด

สาขามหาสารคาม.....123

6.7 แผนปฏิบัติการส่วนประสมทางการตลาด.....124

6.8 การควบคุม และประเมินผลกิจกรรมทางการตลาด.....129

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภคของ บริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊
มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ข คู่มือลกรหัส แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานของ
บริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของบริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊
มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ง คู่มือลกรหัส แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการของ
บริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม
- ภาคผนวก ฉ ใบขอความอนุเคราะห์ขออนุญาตเพื่อทำงานวิจัย
- ภาคผนวก ช ภาพการศึกษาข้อมูลของบริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
- ภาคผนวก ซ ประวัติผู้เขียนวิจัย
- ภาคผนวก ฌ รายชื่อพนักงานบริษัท ໄ໊ໄ໊ໄ໊ มอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม
ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	63
ตารางที่ 3 อายุของผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบล ตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	64
ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	64
ตารางที่ 5 รายได้ต่อเดือนของผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	65
ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมทุกด้าน.....	65
ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านทรัพยากรธรรมชาติ.....	66
ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านทรัพยากรมนุษย์.....	67
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านองค์กรทางสังคม.....	68
ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านภาวะผู้นำ.....	69
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านเครือข่ายนวัตกรรม.....	70
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตาม การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ประกอบการบริษัท ใ้ด้วยมอเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามด้านการฝึกอบรม.....	71

ตารางที่ 13	เพศของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	72
ตารางที่ 14	อายุของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	72
ตารางที่ 15	ระดับการศึกษาของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	73
ตารางที่ 16	รายได้/เดือนของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สมัธยมปลาย/ปวช.สะสมเตอร์ จำกัด สาขา มหาสารคามตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม.....	73
ตารางที่ 17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ลูกค้า สัมพันธ์ของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคามโดยรวมทุกด้าน.....	74
ตารางที่ 18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ลูกค้า สัมพันธ์ของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการสร้างความสัมพันธ์.....	74
ตารางที่ 19	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ลูกค้า สัมพันธ์ของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการพัฒนาแบบเพิ่มพูน.....	75
ตารางที่ 20	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนากลยุทธ์ลูกค้า สัมพันธ์ของผู้บริโภครบริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคามตำบลตลาด อำเภอ เมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาความสัมพันธ์แบบยั่งยืน.....	76
ตารางที่ 21	ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ บริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการที่มี เพศ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	77
ตารางที่ 22	ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ บริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการที่มี อายุ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	78
ตารางที่ 23	ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ บริษัท ใ้ค้ยู่สะสมเตอร์ จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัด มหาสารคามผู้ประกอบการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	80

ตารางที่ 24 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการ บริษัท ใ้ว้ยู่สะมอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามผู้ประกอบการที่มี รายได้/เดือน แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	82
ตารางที่ 25 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ของผู้บริ โภคบริษัท ใ้ว้ยู่สะ มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ประกอบการ ที่มีเพศ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	83
ตารางที่ 26 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ของผู้บริ โภคบริษัท ใ้ว้ยู่สะ มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ประกอบการที่มีอายุ แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	84
ตารางที่ 27 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ของผู้บริ โภคบริษัท ใ้ว้ยู่สะ มอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ประกอบการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	85
ตารางที่ 28 ผลเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ของผู้บริ โภคบริษัท ใ้ว้ยู่สะ มอเตอร์จำกัด สาขามหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ประกอบการที่มี รายได้/เดือน แตกต่างกัน โดยรวมทุกด้าน.....	86
ตารางที่ 29 แผนการปฏิบัติงาน 2556 ในช่วงระยะเวลา 1 ปี.....	124
ตารางที่ 30 การควบคุมและประเมินผลกิจกรรมทางการตลาด.....	129

สารบัญแผนภูมิ

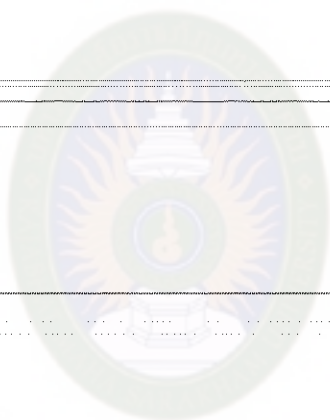
เรื่อง

หน้า

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์

ลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ใค้ยู่ฮะมอเตอร์จำกัดสาขามหาสารคาม ตำบลลาด

อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม.....7



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY