

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฎ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ขอบเขตของการวิจัย.....	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
	สมมุติฐานการวิจัย.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
	เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความหมายของการพัฒนา.....	7
	แนวคิดเรื่องศักยภาพ.....	8
	ความสามารถทางการขาย.....	10
	การขายอย่างสร้างสรรค์.....	16
	เทคนิคและศิลปะการขาย.....	21
	การขายโดยใช้บุคคล.....	25
	ความพึงพอใจและ ความคาดหวังของลูกค้าด้านการขายรถยนต์.....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
	กรอบความคิดในการวิจัย.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 35
	วิธีดำเนินการวิจัย..... 35
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 35
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 35
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 37
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 40
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงานขายของ บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด..... 42
	ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพพนักงาน ขายของบริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ประเภทรถที่ซื้อ และจำนวน รถที่เคยครอบครอง..... 47
	ตอนที่ 4 วิธีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของลูกค้า ของบริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด..... 77
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 86
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย..... 86
	สมมุติฐานการวิจัย..... 86
	วิธีดำเนินการวิจัย..... 86
	สรุปผล..... 87
	อภิปรายผล..... 91
	ข้อเสนอแนะ..... 95

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	96
ภาคผนวก.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	107

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
Pibulsongkram Rajabhat University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	40
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	40
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	41
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ.....	41
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนรถ ที่เคยครอบครอง.....	42
6 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ ศักยภาพพนักงานขาย จำแนกตามความพึงพอใจด้านความสามารถทาง การขาย.....	42
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพ พนักงานขาย จำแนกตามความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจใน ผลิตภัณฑ์.....	44
8 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อ ศักยภาพพนักงานขาย จำแนกตามความพึงพอใจด้านการบริการติดตาม หลังการจำหน่าย.....	45
9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความสามารถทาง การขาย จำแนกตามเพศ.....	47
10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ.....	49
11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อศักยภาพของ พนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านการ บริการติดตามหลังการจำหน่าย จำแนกตามเพศ.....	50
12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความสามารถทาง การขาย จำแนกตามอายุ.....	52
13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านการบริการติดตาม หลังการจำหน่าย จำแนกตามอายุ.....	56
15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความสามารถทางการขาย จำแนกตามจำนวนรถที่เคยครอบครอง.....	59
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขายบริษัท โตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนรถที่เคยครอบครอง.....	61
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อศักยภาพของ พนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านการ บริการติดตามหลังการจำหน่าย จำแนกตามจำนวนรถที่เคยครอบครอง.....	63
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความสามารถ ทางการขาย จำแนกตามอาชีพ.....	65
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อศักยภาพของ พนักงานขายบริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้าน ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ.....	66
20 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามอาชีพเกี่ยวกับการพาลูกค้าไปชมหรือสัมผัสรถรุ่นที่ลูกค้า สนใจเพื่อประกอบการตัดสินใจ.....	67
21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามอาชีพเกี่ยวกับมีการเสนอให้ลูกค้าทดลองขับ (Test Drive) ด้วยความเต็มใจพร้อมอำนวยความสะดวก.....	68
22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านการบริการติดตาม หลังการจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามอาชีพเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารแจ้งให้ลูกค้าทราบ ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจและการรณรงค์ต่างๆ ของบริษัท.....	70
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความสามารถ ทางการขายจำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ.....	71
25 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ เกี่ยวกับการมีบุคลากรที่ดี อ่อนน้อม ของพนักงานขาย.....	72
26 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ เกี่ยวกับการต้อนรับลูกค้าโดยใช้น้ำ เสียงสุภาพในกวาสันทนา.....	73
27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ต่อศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านความรู้ความ เข้าใจในผลิตภัณฑ์จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ.....	73
28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อศักยภาพของ พนักงานขายบริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ด้านการ บริการติดตามหลังการขาย จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ.....	75
29 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ศักยภาพของพนักงานขาย บริษัทโตโยต้าพิษณุโลก ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด จำแนกตามประเภทรถที่ซื้อ เกี่ยวกับการอธิบายเรื่องการนำรถ เข้ารับบริการ บำรุงรักษา และตรวจเช็คฟรี ตามระยะเวลาที่กำหนด.....	76
30 แสดงผลความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละด้านในข้อที่มีความพึงพอใจ 6 ลำดับ สุดท้าย.....	79
31 แสดงผลการตรวจสอบข้อมูลจากตัวแปรต้นซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจ 6 ลำดับสุดท้าย.....	81