

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ	16
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร ประเภทกิจการจำแนกตามรายได้ต่อปี และจำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	29
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุปผลการศึกษา	74
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	84
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของกิจการ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดดำเนินการกิจการ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนหม้อแปลงไฟฟ้าที่ใช้	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดฟั้กักรวมของหม้อแปลงไฟฟ้า	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยี่ห้อหม้อแปลงที่ใช้	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งของการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าใน 1 ปี	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อปี	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งของผู้ที่เลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	22
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	23
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	24
14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	25
16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	26
17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	27
18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	27
19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร	28
20 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	29
21 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	32
22 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	35
23 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	37
24 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	40
25 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	42
26 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	47
28 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	49
29 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	51
30 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	53
31 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	54
32 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	56
33 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	57
34 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	59
35 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อปี	60
36 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	62
37 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	63
38 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	65
39 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	68
41 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	69
42 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	71
43 แสดงค่าเฉลี่ยและแปลผลปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ	72