

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิด และทฤษฎี	3
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการศึกษา	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	9
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท	
เพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการใช้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย สาขาภาค สวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	32
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ	39
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	88
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	90
สรุปผลการศึกษา	90
อภิปรายผล	101
ข้อค้นพบ	103
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต	127
ประวัติผู้เขียน	128

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	13
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	14
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่อยู่อาศัย	15
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสินค้าที่ซื้อจากบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	16
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ซื้อนอกจากบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	17
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า	17
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	18
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่มาใช้บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	19
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	19
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่าสินค้าที่บริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ผ่อนชำระผ่านบัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ	20
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ ผ่อนชำระผ่านบัตรเพาเวอร์บาย	21
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการ ส่งเสริมการขายที่สนใจมากที่สุด	21
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ สนใจมาใช้บริการที่เพาเวอร์บายสาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	22
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	23
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	25
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่	26
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด	27
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านบุคคล/พนักงาน	29
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านกระบวนการในการให้บริการ	30
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	31
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ	32
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	33

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ช่องทางการให้บริการ/สถานที่	34
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	35
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคคล/พนักงาน	36
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการในการให้บริการ	37
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	38
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	39
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	41
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่ จำแนกตามเพศ	42
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	43
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านบุคคล/พนักงาน จำแนกตามเพศ	45
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามเพศ	46
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	47
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอายุ	48

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอายุ	50
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่ จำแนกตามอายุ	51
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	53
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล/พนักงาน จำแนกตามอายุ	55
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอายุ	57
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	58
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้	59
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้	61
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่ จำแนกตามรายได้	63
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	65
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล/พนักงาน จำแนกตามรายได้	67
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามรายได้	69
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	70



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	71
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	74
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ/สถานที่ จำแนกตามอาชีพ	76
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	78
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล/พนักงาน จำแนกตามอาชีพ	81
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการในการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	84
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	86
61	แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก	105
62	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการให้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	108
63	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการให้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	109
64	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการให้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้	110
65	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อการให้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 66 แสดงจำนวนและอันดับปัญหาที่พบต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ  
บริษัทเพาเวอร์ บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จากมากไป  
หาน้อย

113



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved