

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม	36
ส่วนที่ 4 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม	48
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย ประเภทของอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม	59
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ คนสุดท้าย ประเภทของอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม	82
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	146
สรุปผลการศึกษา	146
อภิปรายผล	185
ข้อค้นพบ	188
ข้อเสนอแนะ	197
บรรณานุกรม	201

ญ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	203
แบบสอบถาม	204
ประวัติผู้เขียน	217



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานคนสุดท้าย	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนของบริษัท	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่บริษัทเปิดดำเนินการถึงปัจจุบัน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดขายต่อปีของบริษัท	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงาน	23
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่บริษัทได้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	24
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ขายที่บริษัทสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	24
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของสินค้าที่บริษัทสั่งซื้อจากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่ใช้จากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	26
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการรูปแบบบริการกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทมีปัญหา/ใช้งานไม่ได้	27
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาในกรณีเรียกช่างมาบริการที่บริษัทโดยเฉลี่ย	27
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	28
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	29
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จักบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	30
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยภายในองค์กร	33
26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยระหว่างบุคคล	34
27	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยเฉพาะบุคคล	35
28	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	36
29	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	38
30	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	40
31	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	42
32	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	45
34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	47
35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	48
36	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	50
37	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	52
38	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	53
39	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	54
40	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	56
41	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	59
43	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านภายในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	61
44	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านระหว่างบุคคล จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	62
45	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	63
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	64
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	65
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	66
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
50	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	68
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	69
52	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	70
53	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	71
54	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	73
55	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	74
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	75
57	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	76
58	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
59	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	79
60	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยเฉพาะบุคคล จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	80
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	81
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	82
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	85
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	88
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	90
66	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	92
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	97
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	99
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	100
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	102
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	104
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	106
74	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	107
75	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
76	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	111
77	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	112
78	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	113
79	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	116
80	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	119
81	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	121
82	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	123
83	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
84	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม	128
85	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	130
86	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	131
87	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	133
88	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	135
89	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	137
90	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	138
91	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	140
92	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	142
93	แสดงค่าเฉลี่ยระดับอิทธิพลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	144

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
94	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	151
95	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ คนสุดท้าย	153
96	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	155
97	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	157
98	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	162
99	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย	167
100	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม	172
101	แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม	177
102	สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากมากไปหาน้อย	179
103	สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากมากไปหาน้อย	182
104	สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากมากไปหาน้อย 10 อันดับแรก	195

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
105	สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้ บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจาก มากไปหาน้อย 10 อันดับแรก	196



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved