

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
อ้างอิงส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทรอนิกส์	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	17
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมตลาดบริการของ	
อ้างอิงส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์	32
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ อ้างอิงส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์	46

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมตลาดบริการของห้างหุ้นส่วน จำกัด เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ	53
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผล	74
ข้อค้นพบ	76
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	86
ประวัติผู้เขียน	97

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ผู้ใช้บริการ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และ ประเภทผู้ใช้บริการ	20
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และ ประเภทผู้ใช้บริการ	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด และประเภทผู้ใช้บริการ	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล ที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ	23
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ในการมาใช้บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ	24
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้ บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้บริการจาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และ ประเภทผู้ใช้บริการ	25
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลที่ เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภท บริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภท ผู้ใช้บริการ	27
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ขนาดของ หม้อแปลง ไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้ง และประเภทผู้ใช้บริการ	29
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภท ผู้ใช้บริการ	30
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายใน การให้บริการแต่ละครั้ง และประเภทผู้ใช้บริการ	31

## สารบัญตาราง (ต่อ)

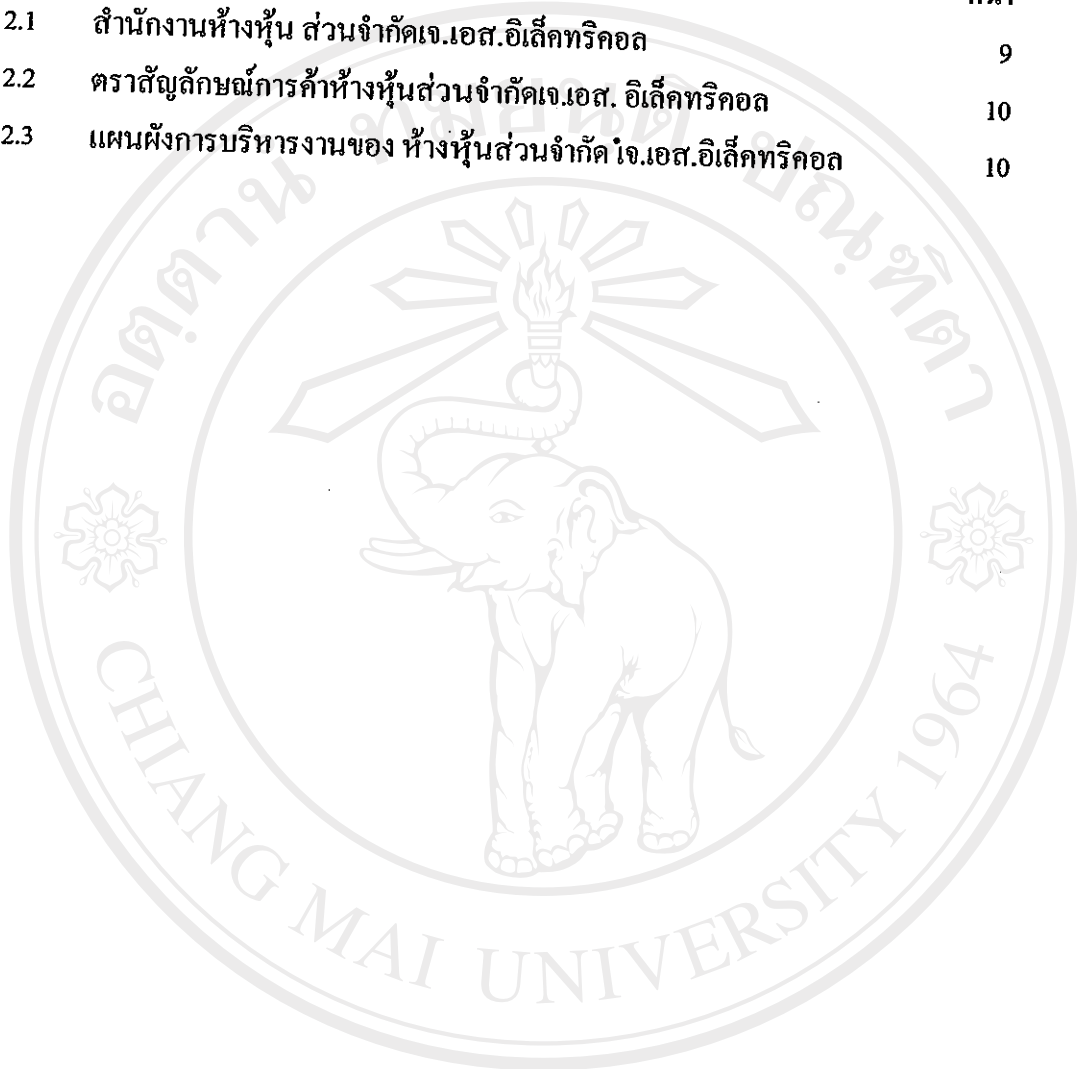
ตาราง		หน้า
13	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	32
14	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	34
15	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	36
16	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	37
17	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	39
18	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	41
19	แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	43
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อีเล็คทริคคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	45
21	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ	46
22	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	47
23	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การจัดจำหน่าย	48
24	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	49

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
25	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากรผู้ให้บริการ	50
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	51
27	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	52
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	53
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	55
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	57
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	58
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	60
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	62
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภท ผู้ใช้บริการ	64
35	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การให้บริการ	66
36	แสดงค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความพึง พอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ	79

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
2.1	สำนักงานห้างหุ้น ส่วนจำกัดเจ.เอส.อีเล็คทริคอล	9
2.2	ตราสัญลักษณ์การค้าห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อีเล็คทริคอล	10
2.3	แผนผังการบริหารงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อีเล็คทริคอล	10



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved