

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

FACTORS AFFECT DECISION MAKING TO
SELECT ELECTRICAL SYSTEM CONTRACTOR
IN ROJANA INDUSTRIAL PARK AYUTTHAYA PROVINCE

ดนัย ต้นไต้

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ศันย์ ต้นไต้

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
ในเขตสวนอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Factors Affect Decision Making to Select Electrical System

Contractor in Rojana Industrial Park Ayutthaya Province

ชื่อ-นามสกุล

นายदनัย ต้นไต้

วิชาเอก

การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ่ำ

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ดร.อนูวรรตน์ ศรีอุดม)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุคใจ ทูลพานิชย์กิจ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วสันต์ กันอ่ำ)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ชื่อ-นามสกุล	นายคนัย ต้นไต้
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กั่นอ่ำ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นผู้เกี่ยวข้องกับผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าของสถานประกอบการอุตสาหกรรม ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 145 บริษัท โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ และการแจกแจงไคสแควร์ (Pearson Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-40 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุงานในบริษัทมากกว่า 5-10 ปี ในฝ่ายงานวิศวกรรม ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป อุตสาหกรรมตามประเภทสินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วน การผลิตยานยนต์หรือชิ้นส่วนรถยนต์ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไป สัญชาติของผู้ลงทุนเป็นชาวญี่ปุ่น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านการตลาด 7P'S ต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ อันดับความสำคัญที่ 1 คือด้านราคาโดยมีความสัมพันธ์กับเพศ ระดับการศึกษา ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม ขนาดกิจการ อันดับความสำคัญที่ 2 คือด้านผลิตภัณฑ์โดยมีความสัมพันธ์กับอายุ ระดับการศึกษา ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม อันดับความสำคัญที่ 3 คือด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยมีความสัมพันธ์เพศ อายุ ขนาดกิจการ อันดับความสำคัญที่ 4 คือด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ ประเภทสินค้า อันดับความสำคัญที่ 5 คือด้านบุคลากรโดยมีความสัมพันธ์กับทุนจดทะเบียน อันดับความสำคัญที่ 6 คือด้านกระบวนการให้บริการโดยมีความสัมพันธ์กับเพศ อันดับความสำคัญที่ 7 อันดับสุดท้าย คือด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีความสัมพันธ์กับเพศ และระดับการศึกษา

Independent Study Title	Factors Affect Decision Making to Select Electrical System Contractor in Rojana Industrial Park Ayutthaya Province
Name-Surname	Mr. Danai Tanlai
Major Subject	Business Engineering Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Wasun Khan-am
Academic Year	2011

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study Factors Affect Decision Making to Select Electrical System Contractor in Rojana Industrial Park Ayutthaya Province.

The sample was the company which established in Rojana Industrial Park Ayutthaya Province. The study comprised 145 samples collected with a questionnaire. The data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, and the chi-square testing (Pearson's chi-square) was statistically significant level of 0.05.

The study results found that the most of respondents were male, 30-40 years old, Bachelor's degree, 5-10 years of work in the engineering department. The respondents company was registered capital of enterprises with more than 100 million baht, type was capital goods for such as machine parts, automotive parts, have 200 employees or more, the investor was a Japanese citizen. Factors related to marketing 7P'S was use to select electrical contractor. The 1st rank was price which was related with education level, categories of industrial, and enterprise size. The 2nd rank was product which was related with age, education level, Type of industrial. The 3rd was the creation and presentation of physical characteristics which was related with gender, age, and enterprise size, the 4th rank was channel which related with gender, and age. The 5th rank was person which related with registered capital. The 6th rank was process which related with gender. The last rank was promotion which related with gender, and education level.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ ความสามารถและความอนุเคราะห์จาก ดร.อนุวรรตน์ ศรีอุดม ประธานกรรมการ รศ.ดร.สุคดี ทูลพานิชย์ กรรมการ รศ.วสันต์ กันอ่ำ อาจารย์ที่ปรึกษา กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะทำการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาค้นคว้าขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาค้นคว้าขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ท่านอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความสามารถให้แก่ผู้ศึกษาค้นคว้า ขอขอบคุณผู้มีอุปการคุณ เพื่อน ๆ ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้ศึกษาค้นคว้าด้วยดี และผู้ตอบแบบสอบถาม สถานประกอบการในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ที่สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้การศึกษาค้นคว้าได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจ หากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้บกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษาค้นคว้าขอน้อมรับ และกราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

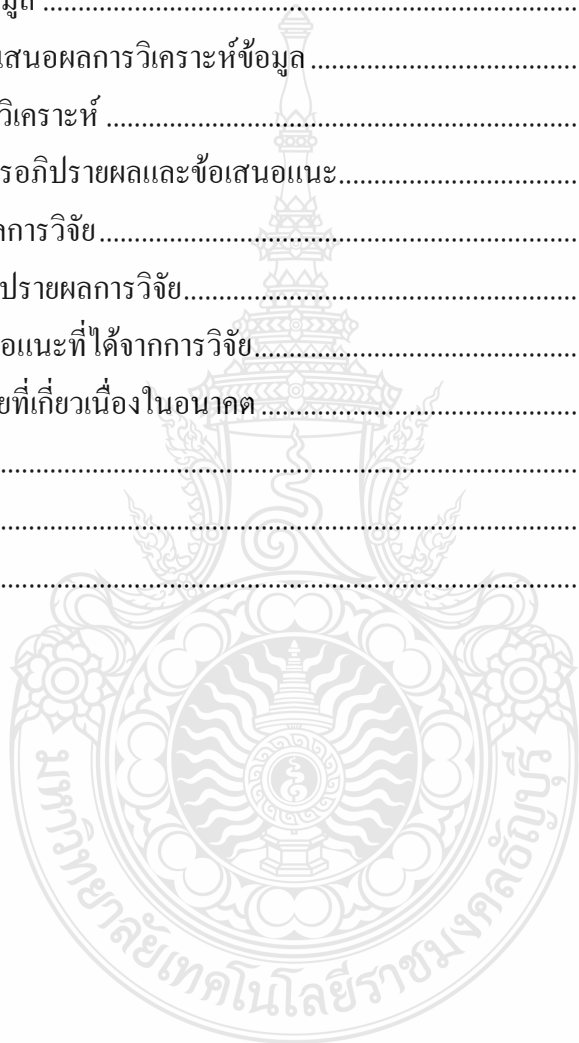
คนัย ต้นไต้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 สถานการณ์ทั่วไปอุตสาหกรรมในประเทศไทย	7
2.2 ประชากรศาสตร์.....	10
2.3 ประเภทของอุตสาหกรรม.....	11
2.4 มาตรฐานงานอุตสาหกรรม.....	18
2.5 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด	21
2.6 ทฤษฎีคุณภาพงาน	24
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์	36
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	90
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	94
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	97
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	98
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	109



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	เปรียบเทียบโครงสร้างอุตสาหกรรมปี 2544 และปี 2552..... 13
4.1	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามเพศ..... 36
4.2	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ..... 36
4.3	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา..... 36
4.4	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... 37
4.5	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน..... 37
4.6	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ..... 38
4.7	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามประเภทสินค้า..... 38
4.8	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามหมวดการผลิต..... 39
4.9	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามขนาดอุตสาหกรรม..... 39
4.10	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ..... 40
4.11	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์..... 40
4.12	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านราคา..... 41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่องทางการ ให้บริการของผู้รับเหมา.....	41
4.14 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านการ ส่งเสริมการตลาด.....	42
4.15 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านบุคคล.....	42
4.16 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านกระบวนการ การให้บริการ.....	43
4.17 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านลักษณะ ทางกายภาพ.....	43
4.18 แสดงสรุปผลอันดับของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7P'S ที่มีความสัมพันธ์ต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียงอันดับจากมากไปน้อย โดยกำหนดให้ 1 เป็นอันดับที่ให้ความ ความสำคัญมากที่สุด 2 3 4 5 6 มีความสำคัญรองลงมา ส่วน 7 เป็นอันดับที่ให้ความ สำคัญเป็นอันดับสุดท้าย.....	44
4.19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านการตลาดของการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	45
4.20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัท รับเหมาระบบไฟฟ้า	49
4.21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	58
4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างแผนงานที่ปฏิบัติกับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	63
4.24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ บริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	66
4.25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรมกับการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	71
4.26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	75
4.27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	79
4.28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการกับการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า.....	85
4.29 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	88
4.30 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัย การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	89

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 สัดส่วนการลงทุนอุตสาหกรรมในไทย.....	1
1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6

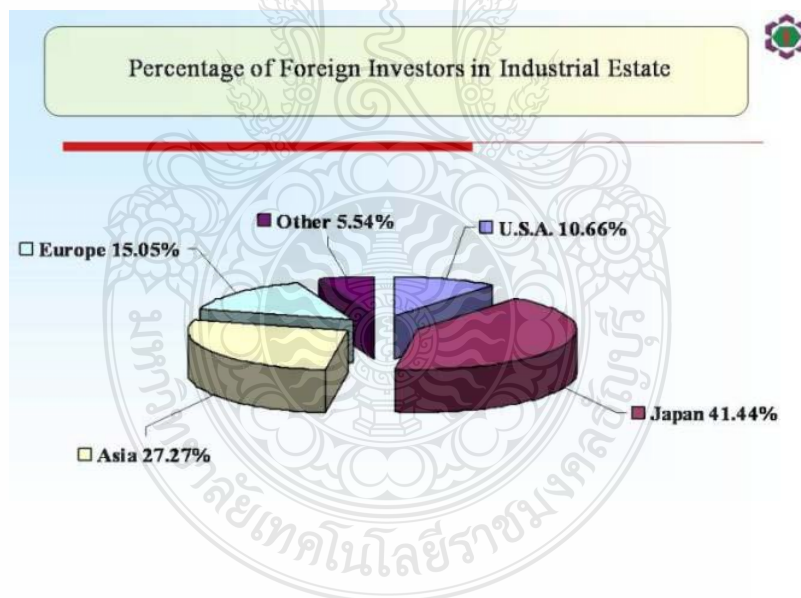


บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตภาคกลางตอนล่าง เขตรอยต่อปริมณฑล และกรุงเทพมหานคร เป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำที่สะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับค่าครองชีพต่ำพร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกสบายมากมาย ทั้งในแง่ของค่าจ้างแรงงานก็ไม่แตกต่างกันมากเมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ในเขตพื้นที่ภาคกลาง ทำให้นักลงทุนมาลงทุนเป็นจำนวนมาก มีการจ้างแรงงานมากขึ้น สัดส่วนการลงทุนอุตสาหกรรมในไทยของกลุ่มนักลงทุนต่างชาติ ดังแสดงให้เห็นในรูป



ภาพที่ 1.1 สัดส่วนการลงทุนอุตสาหกรรมในไทย

ที่มา : ข้อมูลกระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ข้อมูล ณ วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2552)

จากข้อมูลสถิติโรงงาน 2553 พบว่า สถิติโรงงานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีทั้งสิ้น 1,429 โรงงาน ซึ่งมีมูลค่าการลงทุน 235,415,977,762 บาท และมีจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 129,103 แรงงาน (คน) ซึ่งพบว่าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นจังหวัดที่มีสถานประกอบการและลูกจ้างมากที่สุดในเขตภาคกลาง ซึ่งมีนิคมอุตสาหกรรมภายในจังหวัด 5 แห่ง ดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน
2. นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)
3. นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร
4. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน)
5. เขตประกอบการอุตสาหกรรมแฟลคตอรีแลนด์ วังน้อย

ที่มา : www.industry.go.th

ปี 2545 ได้รับความส่งเสริมการลงทุนในกิจการเขตอุตสาหกรรมของโครงการสวนอุตสาหกรรมระยะที่ 6 โดยในปัจจุบันสวนอุตสาหกรรมโรจนะมีพื้นที่รวมทั้งหมด 7,275 ไร่

ระบบสาธารณูปโภคในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้จัดให้มีระบบสาธารณูปโภคและระบบสาธารณูปการ ซึ่งได้มาตรฐานสากลประกอบด้วย

1. ระบบไฟฟ้า ไฟฟ้ากำลังส่ง 115 เควี เชื่อมต่อกับสถานีย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและกำลังส่ง 22 เควี สำหรับแต่ละโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อเป็นการสนับสนุนในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ทั้งนี้ยังมีโรงงานไฟฟ้าขนาดย่อยตั้งอยู่ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะคือ บริษัทโรจนะเพาเวอร์ จำกัด ซึ่งมีกำลังส่ง 115 เควี เชื่อมต่อกับสถานีย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกำลังส่ง 22 เควี เพื่อเป็นการสนับสนุนในการจ่ายกระแสไฟฟ้าอีกทางหนึ่ง

2. ระบบน้ำประปา การรับน้ำมีมาจาก 2 ทาง คือ (1) มาจากแม่น้ำป่าสัก ซึ่งเป็นแม่น้ำสายหลักของประเทศไทย สามารถนำมาใช้ในการผลิตได้ประมาณ 75,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน (2) จากบ่อบาดาลที่มีทั้งสิ้น 20 บ่อ สามารถนำไปใช้ในการผลิตได้ประมาณ 32,000 ลูกบาศก์เมตรต่อวัน

3. ระบบบำบัดน้ำเสีย ที่ทันสมัยได้ถูกจัดสร้างขึ้นเพื่อบำบัดน้ำเสียให้ได้มาตรฐานและระเบียบของภาครัฐกำหนดไว้ ระบบบำบัดมีขีดความสามารถในการบำบัดน้ำเสียได้ประมาณ 26,000 ลูกบาศก์เมตร / วัน

4. ระบบป้องกันน้ำท่วม มีเขื่อนดินโดยรอบโครงการและมีสถานีสูบน้ำขนาดใหญ่จำนวน 3 สถานี สำหรับการป้องกันน้ำท่วม

5. ระบบโทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และบริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด ได้ทำการติดตั้งเครือข่ายเพื่อให้บริการภายในโครงการและสามารถติดตั้งคู่สายได้ทันที

6. ถนนที่มุ่งสู่ภายในโครงการต่าง ๆ เป็นถนนสายหลักมีความกว้าง 36 เมตร และถนนสายรองมีความกว้าง 24 เมตร และสามารถเดินทางโดยใช้บริการของรถเมล์เล็ก

7. ระบบรักษาความปลอดภัย ตลอด 24 ชั่วโมง ปัจจุบันในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้มีการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นเขตอุตสาหกรรมที่มีคุณภาพที่เทียบพร้อมทุกสรรพสิ่งอันเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างแท้จริง

เขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้มีการแบ่งเขตอุตสาหกรรมออกเป็น 7 เฟส และ 1 เขตปลอดอากรคือ

1. เขตอุตสาหกรรมเฟส 1 มีบริษัททั้งหมด 54 บริษัท มีพนักงาน 36,637 คน
2. เขตอุตสาหกรรมเฟส 2 มีบริษัททั้งหมด 34 บริษัท มีพนักงาน 27,411 คน
3. เขตอุตสาหกรรมเฟส 3 มีบริษัททั้งหมด 31 บริษัท มีพนักงาน 8,116 คน
4. เขตอุตสาหกรรมเฟส 4 มีบริษัททั้งหมด 7 บริษัท มีพนักงาน 2,478 คน
5. เขตอุตสาหกรรมเฟส 5 มีบริษัททั้งหมด 29 บริษัท มีพนักงาน 5,086 คน
6. เขตอุตสาหกรรมเฟส 6 มีบริษัททั้งหมด 6 บริษัท มีพนักงาน 1,170 คน
7. เขตอุตสาหกรรมเฟส 7 มีบริษัททั้งหมด 44 บริษัท มีพนักงาน 4,186 คน
8. เขตปลอดอากร มีบริษัททั้งหมด 11 บริษัท มีพนักงาน 5,150 คน

บริษัทโดยรวมในเขตอุตสาหกรรมโรจนะทั้งสิ้น 216 บริษัท มีพนักงานทั้งสิ้น 90,234 คน
ที่มา : ข้อมูลจาก บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) ตุลาคม 2553

เขตบริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขนาดใหญ่และมีบริษัทอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นระบบไฟฟ้าของบริษัทต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานของขบวนการผลิต จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการออกแบบตามหลักวิศวกรรมและติดตั้งอย่างถูกต้องเป็นระบบ ซึ่งการออกแบบและติดตั้งตามหลักวิศวกรรมที่ถูกต้องจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์เฉพาะด้านมาดำเนินการ ดังนั้น โรงงานผู้ประกอบการต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นในการจ้างเหมาออกแบบติดตั้งให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของโรงงาน

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการโรงงานอยู่หลายบริษัท และผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการนำไปพัฒนาแนวทางในการบริหารงานในองค์กรของธุรกิจรับเหมาระบบ

ไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงพัฒนาคุณสมบัติให้สอดคล้องกับความต้องการให้กับบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ประกอบการในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของอุตสาหกรรม กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย ของการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ปัจจัยด้านประเภทของอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องกับงานรับเหมาระบบไฟฟ้าของสถานประกอบการอุตสาหกรรมเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมี 7 เขตอุตสาหกรรม 1 เขตปลอดอากร

ขอบเขตด้านเวลา เริ่มทำการศึกษาวิจัยจาก เดือนธันวาคม 2554 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2555 รวมเวลาที่ใช้ในการวิจัย 3 เดือน

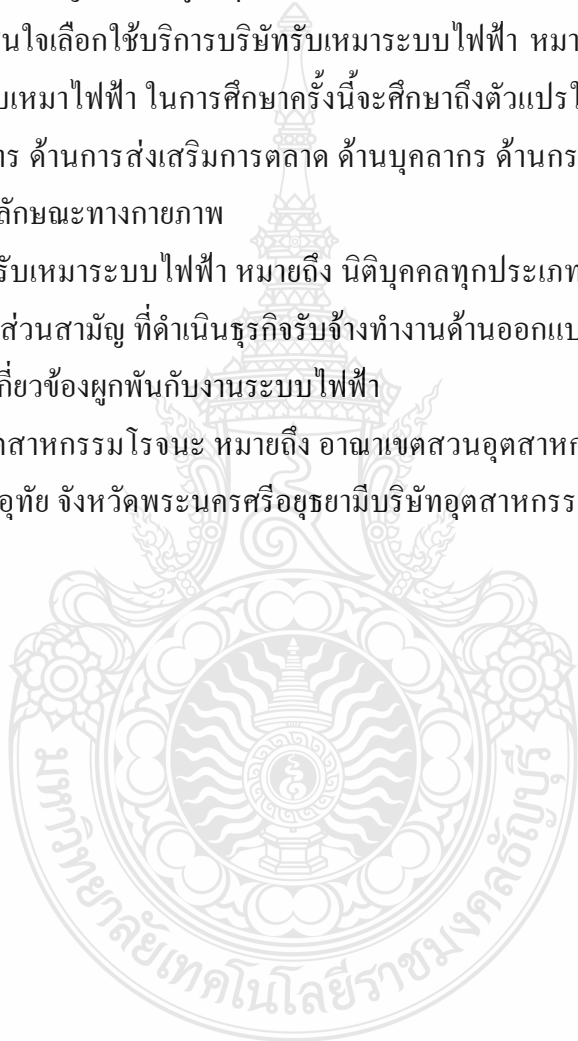
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง ตัวแปรที่ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมตัดสินใจจ้างบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ปัจจัยที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประเภทอุตสาหกรรม ได้แก่ ทุนจดทะเบียน ประเภทของสินค้าอุตสาหกรรม ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ผลิต อุตสาหกรรมตามขนาดของกิจการ และสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า หมายถึง ตัวแปรที่เป็นข้อมูลในการเลือกใช้บริการผู้รับเหมาไฟฟ้า ในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาถึงตัวแปรในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3. บริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า หมายถึง นิติบุคคลทุกประเภท ทั้งที่เป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ที่ดำเนินธุรกิจรับจ้างทำงานด้านออกแบบติดตั้งระบบไฟฟ้ารวมถึงรับจ้างทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องผูกพันกับงานระบบไฟฟ้า

4. สวนอุตสาหกรรมโรจนะ หมายถึง อาณาเขตสวนอุตสาหกรรม ตั้งอยู่บนถนนโรจนะ ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบริษัทอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

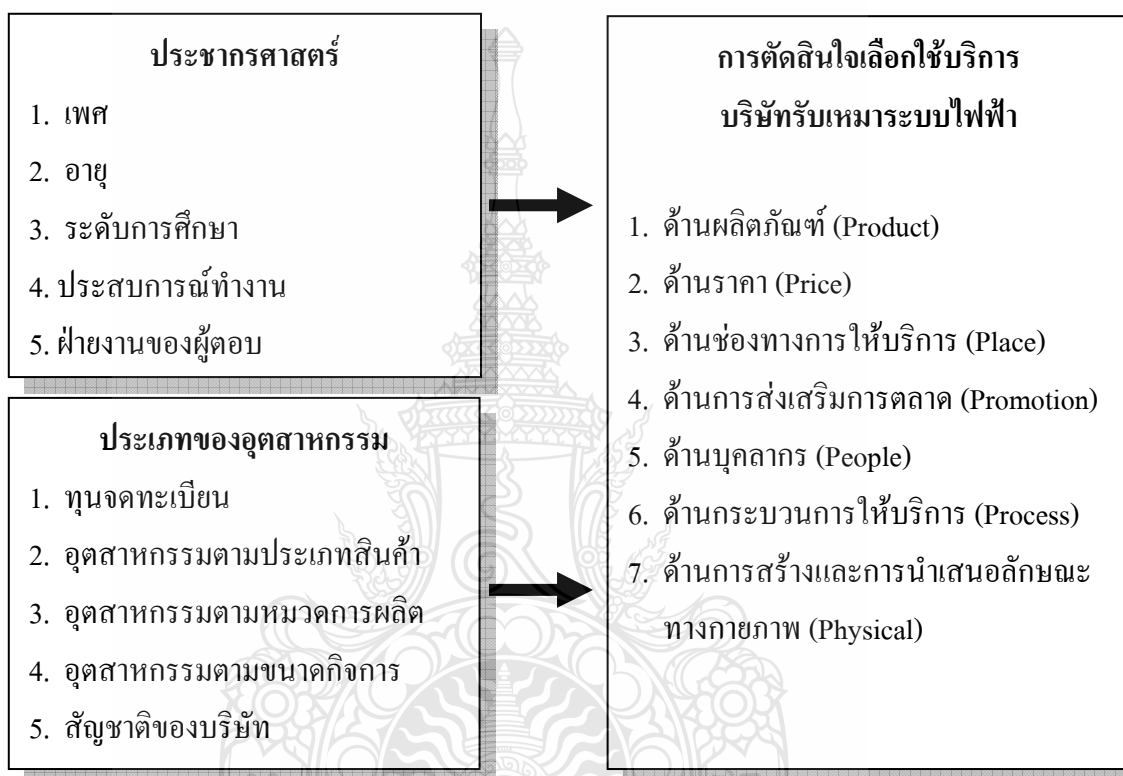


1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X) (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Y) (Dependent Variables)



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของอุตสาหกรรม กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษา ค้นคว้าเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 สถานการณ์ทั่วไปอุตสาหกรรมในประเทศไทย
- 2.2 ประชากรศาสตร์
- 2.3 ประเภทของอุตสาหกรรม
- 2.4 มาตรฐานงานอุตสาหกรรม
- 2.5 ทฤษฎีสี่ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix: 7P'S)
- 2.6 ทฤษฎีคุณภาพงาน
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 สถานการณ์ทั่วไปอุตสาหกรรมในประเทศไทย

ภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมไทย ปี 2554

เศรษฐกิจโลกในปี 2554 IMF คาดว่าขยายตัวร้อยละ 4.0 เศรษฐกิจหลาย ๆ ประเทศเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐฯ ที่เริ่มฟื้นตัวจากปัญหาวิกฤติทางการเงิน แต่ก็ส่งผลให้ประเทศต้องเผชิญกับปัญหาหนี้สาธารณะที่อยู่ในระดับสูง ปัญหาวิกฤติหนี้สาธารณะของสหภาพยุโรปที่ขณะนี้กำลังลุกลามสู่ประเทศอิตาลี ซึ่งเป็นประเทศที่มีเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับ 3 ของยุโรป ส่งผลให้เศรษฐกิจประเทศจีน อินเดีย รัสเซีย บราซิล และอาเซียน ชะลอตัว นอกจากนี้ประเทศญี่ปุ่นได้ยังได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ภัยพิบัติ และเหตุการณ์น้ำท่วมของประเทศไทยยังส่งผลกระทบต่อภาคอุตสาหกรรมในหลาย ๆ ประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่น สหรัฐฯ โดยเฉพาะในส่วนของอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นฐานการผลิตที่สำคัญในอุตสาหกรรมดังกล่าว

ส่วนของเศรษฐกิจไทยในปี 2554 ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือ GDP ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2554 ขยายตัวร้อยละ 3.5 ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ของปี 2554 ที่ขยายตัวร้อยละ 2.7 แต่ชะลอตัวลง เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 3 ของปี 2553 ที่ขยายตัวร้อยละ 6.6 โดยปัจจัยที่ทำให้อัตราการ

ขยายตัวเพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2 ของปี 2554 คือ อุปสงค์ต่างประเทศขยายตัวสูงขึ้นในขณะที่อุปสงค์ในประเทศรวมขยายตัวชะลอลง โดยการใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของครัวเรือนและการลงทุนขยายตัวชะลอลง ในขณะที่การใช้จ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคของรัฐบาลขยายตัวสูงขึ้นเล็กน้อย การส่งออกสินค้าขยายตัวสูงขึ้นสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ คาดว่าในปี 2554 เศรษฐกิจไทยจะขยายตัวที่ร้อยละ 1.5 เทียบกับในปี 2553 ที่ขยายตัวร้อยละ 7.8 สำหรับการประมาณการแนวโน้มเศรษฐกิจไทยปี 2555 คาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 4.5 - 5.5 ปรับตัวดีขึ้นจากที่ขยายตัวร้อยละ 1.5 ในปี 2554 โดยมีแรงกระตุ้นทั้งอุปสงค์ภายในประเทศและต่างประเทศ

ในภาคอุตสาหกรรม ในช่วงเดือนมกราคม - ตุลาคม 2554 ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมและอัตราการใช้จ่ายกำลังการผลิตลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2553 โดยมีอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk Drive) และยานยนต์ เป็นอุตสาหกรรมหลักที่ส่งผลให้ดัชนีลดลง ส่วนการอุปโภคบริโภคภาคเอกชนและการลงทุนภาคเอกชน มีการปรับตัวเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2553

สถานการณ์การค้าต่างประเทศของปี 2554 ในเดือน ม.ค. - ต.ค. 2554 นั้นการค้าของไทยมีมูลค่าทั้งสิ้น 389,266.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 25.9 โดยเป็นมูลค่าการส่งออกเท่ากับ 196,768.7 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ และมูลค่าการนำเข้าเท่ากับ 192,498.1 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ซึ่งเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน พบว่ามูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นร้อยละ 22.8 และมูลค่าการนำเข้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.1 ส่งผลให้ดุลการค้าเกินดุล 4,270.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยมูลค่าการส่งออกขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนมกราคมเป็นต้นมา จนกระทั่งเดือนตุลาคมมูลค่าการส่งออกชะลอลงอย่างมาก เนื่องจากได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์อุทกภัยในพื้นที่หลายจังหวัด และกระทรวงพาณิชย์คาดว่า การส่งออกทั้งปี 2554 จะขยายตัวร้อยละ 15 เมื่อเทียบกับปี 2553 คิดเป็นมูลค่าการส่งออกรวมกว่า 220,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ การลงทุนที่ขอรับการส่งเสริมการลงทุนจาก BOI ในช่วง 9 เดือนแรก (ม.ค. - ก.ย.) ของปี 2554 มีมูลค่า 274,000 ล้านบาท โดยคาดว่าทั้งปี 2554 จะมีมูลค่าการขอรับการส่งเสริมการลงทุน 500,000 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากในปี 2553 ซึ่งมีมูลค่าการลงทุน 491,100 ล้านบาท เนื่องจากมีกิจการลงทุนขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเมื่อพิจารณาในหมวดของการเข้ามาลงทุน พบว่าในช่วง 9 เดือนแรกของปี 2554 ประเภทกิจการที่ได้รับส่งเสริมการลงทุนมากที่สุดคือ หมวดบริการและสาธารณูปโภค มีเงินลงทุน 61,300 ล้านบาท รองลงมาคือ หมวดผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ขนส่ง มีเงินลงทุน 58,100 ล้านบาท หมวดเคมี กระดาษและพลาสติก มีเงินลงทุน 51,500 ล้านบาท หมวดเกษตรกรรมและผลิตผลการเกษตร มีเงินลงทุน 43,900 ล้านบาท หมวดอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องใช้ไฟฟ้า มีเงินลงทุน 30,000 ล้านบาท หมวดเหมืองแร่ เซรามิกส์และโลหะ มีเงินลงทุน 18,800 ล้านบาท และอุตสาหกรรมเบา มีเงินลงทุน 10,400 ล้านบาท

ภาพรวมภาวะอุตสาหกรรมไทยปี 2554

จากเหตุการณ์อุทกภัยที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยในวงกว้าง ทั้งในด้านการใช้จ่ายภายในประเทศและในด้านการผลิตซึ่งในภาคการผลิตที่สำคัญ ก็คือภาคอุตสาหกรรม โดยในด้านการใช้จ่ายภายในประเทศมีแนวโน้มที่การบริโภคภาคเอกชนจะขยายตัวในอัตราชะลอลงจากการที่การใช้จ่ายใช้สอยของประชาชนในพื้นที่ที่ประสบปัญหาอุทกภัยมีการหยุดชะงักลง ประกอบกับรายได้ที่ลดลงของผู้ใช้แรงงานจากการหยุดการจ้างงานของสถานประกอบการที่ประสบภัย รวมถึงการสูญเสียรายได้ของเกษตรกรเนื่องจากผลผลิตทางการเกษตรได้รับความเสียหายในวงกว้าง ล้วนส่งผลกระทบต่อให้การบริโภคภาคเอกชนโดยรวมชะลอตัวลงในอนาคต สำหรับผลกระทบต่อการผลิตภาคอุตสาหกรรมคาดว่าจะชะลอตัวลง โดยเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมของจังหวัดอยุธยาและปทุมธานี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์เครื่องใช้ไฟฟ้า และจะกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ในการผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้อง และจะส่งผลให้การส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบโดยตรงจากการหยุดการผลิต โดยคาดว่าจะทำให้ดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรม หรือ MPI (Manufacturing Production Index) ในไตรมาสที่ 4/2554 หดตัวร้อยละ 27.9 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ซึ่งจะส่งผลให้ผลผลิตอุตสาหกรรมตลอดทั้งปี 2554 หดตัวติดลบร้อยละ 7 - 8 และจากทิศทางดังกล่าว คาดว่าจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มวลรวม หรือ จีดีพีของภาคอุตสาหกรรม (มูลค่า ณ ราคาคงที่) ตลอดทั้งปี 2554 อยู่ในช่วงหดตัวร้อยละ 0.5 หรือ ขยายตัวไม่เกินร้อยละ 1.0

แนวโน้มภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมในปี 2555 เศรษฐกิจไทยจะเผชิญกับความท้าทายหลายประการที่สำคัญ คือ

- (1) แรงขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทย
- (2) ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจโลกที่เพิ่มสูงขึ้นและผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย

ประเด็นแรก เศรษฐกิจไทยในปี 2555 จะมีแรงขับเคลื่อนจากการเร่งการผลิตในหลายสาขาอุตสาหกรรม รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมถนน อาคารสถานที่และที่พักอาศัย รวมไปถึงการสั่งซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ ชิ้นส่วนอะไหล่ ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อแทนที่ เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ได้รับความเสียหาย

ประเด็นที่ 2 ความไม่แน่นอนของสถานการณ์เศรษฐกิจสหรัฐฯ และกลุ่มยูโรเพิ่มขึ้นมาก ที่เป็นเช่นนี้ เพราะเศรษฐกิจประเทศหลักอย่างสหรัฐฯ และกลุ่มยูโรอ่อนแอลงมากในช่วงที่ผ่านมา และอาจทำให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัวมากกว่าที่เคยคาดไว้ กรณีของเศรษฐกิจสหรัฐฯ มีปัญหาเชิง

โครงสร้าง ทำให้คาดว่าเศรษฐกิจจะขยายตัวในอัตราต่ำเป็นเวลายาวนาน ช่องทางกระตุ้นจากนโยบายการเงินการคลังมีจำกัดมากขึ้น ส่วนหนึ่งเพราะต้องลดการใช้จ่ายภาครัฐตามแผนที่ผูกพันไว้

จากประเด็นต่าง ๆ ข้างต้น คาดว่าดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมปี 2555 จะมีการขยายตัวในช่วงร้อยละ 6.0 - 7.0 ส่วนผลิตภัณฑ์มวลรวม หรือ จีดีพีของภาคอุตสาหกรรม (มูลค่า ณ ราคาคงที่) ปี 2555 จะขยายตัวในช่วงร้อยละ 5.0 - 6.0

ที่มา : http://www.oie.go.th/industrystatus1_th.asp

2.2 ประชากรศาสตร์

เกื้อ วงบุญสิน (2545: 1 - 2) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับขนาดของโครงสร้างการกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุ และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงประชากรอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงของขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวดังกล่าว ส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญ คือการเกิด การตาย และย้ายถิ่นฐานของประชากร

ธนส์ถ์ เกษมไชยานันท์ (2544: 24 - 26) กล่าวว่าตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่สำคัญที่นิยมนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้สื่อมีดังนี้

1. เพศ (Sex) จากการวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของหญิงชายต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้สื่อของหญิงและชายต่างกันด้วย

2. อายุ (Age) โดยทั่วไปบุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตนเองมีอายุมากขึ้น ในประเด็นนี้ปริมาณและแบบแผนการใช้สื่อจะสัมพันธ์กับช่วงชีวิตที่เปลี่ยนไป เนื่องจากในแต่ละช่วงชีวิต คนเราจะเปลี่ยนสถานที่ ที่ใช้เวลาอยู่เป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ลักษณะของกิจกรรมที่ทำ และกลุ่มบุคคลที่แวดล้อมก็จะเปลี่ยนแปลงในวัฏจักรชีวิต (Life cycle) ดังกล่าวจึงมีผลต่อปริมาณการใช้สื่อ

3. การศึกษา (Education) นักวิชาการสื่อสารพบว่า การศึกษาเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงกับตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับสารและใช้สื่อ การศึกษาของผู้รับสารทำให้พฤติกรรมการใช้สื่อต่างกันไป โดยคนที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้รับสารที่ดี เนื่องจากมีความรู้กว้างขวางในหลาย ๆ เรื่อง และสามารถเข้าใจสารได้ดี จึงส่งผลให้คนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกใช้สื่อมากประเภทกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social Economic Status) โดยดูจากรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ ภูมิหลังของครอบครัว เป็นต้น เช่น คนที่มีฐานะดี อาศัยอยู่ในเมือง อาจมีโอกาสเลือกซื้อได้หลากหลายประเภทกว่า และบ่อยครั้งกว่า โดยเฉพาะสื่อที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้

โดยสรุป แนวคิดด้านประชากรศาสตร์เป็นแนวคิดที่พยายามชี้ให้เห็นประเด็นของความแตกต่างในด้านคุณสมบัติทางประชากรระหว่างบุคคลซึ่งมีผลต่อการแสดงความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไป นั่นก็คือมองว่าคนที่มีความสัมพันธ์ทางประชากรที่แตกต่างกันก็จะมีคามพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการงานรับเหมา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายงาน ของบุคคลดังกล่าวที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

2.3 ประเภทของอุตสาหกรรม

ความหมายของอุตสาหกรรม มีหลายความหมาย โดยในแต่ละความหมายจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ในการนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น

1. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมว่า “การทำสิ่งของเพื่อให้เกิดผลประโยชน์เป็นกำไร การประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและทุนมาก”

2. พระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2502 ได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมว่า “เป็นการประกอบอุตสาหกรรมรวมตลอดไปถึงการทำหัตถกรรม การดำเนินกรรมวิธีและการซ่อมสิ่งของ การทำเหมืองแร่ การผลิตและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าหรือพลังงานอย่างอื่น การขนส่ง การอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การก่อสร้าง การปรับปรุงพื้นที่ และเกษตรกรรมพาณิชย์”

3. พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2512 ได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมโรงงานว่า “อาคารสถานที่หรือยานพาหนะที่ใช้เครื่องจักร มีกำลังรวมตั้งแต่ 2 แรงม้าขึ้นไป หรือใช้คนงานตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป โดยใช้เครื่องจักรหรือไม่ก็ตาม เพื่อใช้สำหรับผลิต ประกอบ บรรจุ ซ่อม ซ่อมบำรุง ทดสอบ ปรับปรุง แปรสภาพ หรือทำลายสิ่งใด ๆ ทั้งนี้ตามประเภทหรือชนิดของโรงงานที่กำหนดในกระทรวง”

4. ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านอุตสาหกรรมประเทศหนึ่งของโลกได้ให้ความหมายของอุตสาหกรรมว่า “เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตหรือพฤติกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์ที่ใช้แรงงานคนเข้ากระทำต่อธรรมชาติ เพื่อสร้างและเพิ่มพูนมูลค่าใช้สอยอันได้แก่ การเกษตร การเลี้ยงสัตว์ การประมง การทำเหมืองแร่ การพาณิชย์ อุตสาหกรรมประกอบ การค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น”

ซึ่งสามารถสรุปความหมายของอุตสาหกรรมกว้าง ๆ หมายถึง การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ที่ต้องอาศัยเงินลงทุน วัสดุอุปกรณ์เครื่องจักร และแรงงาน มาผสมผสานกันเพื่อผลิตสินค้าและบริการสำหรับซื้อขายกันในท้องตลาด ได้แก่ การก่อสร้าง การโรงแรม การโทรคมนาคม การขุดเจาะน้ำมัน การพิมพ์ อุตสาหกรรมรถยนต์ ปิโตรเคมี

ประเภทอุตสาหกรรมตามลักษณะการใช้งาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. อุตสาหกรรมสินค้าทุน หรือ อุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าซึ่งส่วนใหญ่นำไปใช้เป็นวัตถุดิบของโรงงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่นการทำเครื่องจักร เครื่องมือ การถลุงโลหะ อุตสาหกรรมเคมี อุตสาหกรรมพอกหนัง เป็นต้น

2. อุตสาหกรรมสินค้าบริโภค หรือ อุตสาหกรรมที่ทำการผลิตผลสำหรับประชาชนนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น อุตสาหกรรมอาหารสำเร็จรูป อุตสาหกรรมผลิตของใช้ในครัวเรือน อุตสาหกรรมผลิตของเด็กเล่น อุตสาหกรรมทอผ้า เสื้อผ้าสำเร็จรูป รองเท้า

ที่มา : สำนักโลจิสติกส์ <http://logistics.dpim.go.th/webdatas/articles/ArticleFile1666.pdf>

การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย (Thailand Standard Industrial Classification; TSIC)

การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย เดิมเป็นภารกิจของกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย จัดพิมพ์ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2515 โดยใช้หลักเกณฑ์การจัดแบ่งหมวดหมู่และการกำหนดรหัสตามการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล (International Standard Industrial Classification of All Economic Activities 1968 : ISIC) ขององค์การสหประชาชาติ (United Nations) ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานแรงงาน เช่น การจัดหางาน การแนะแนวอาชีพ งานคุ้มครองแรงงาน งานพัฒนาแรงงาน งานจัดเก็บสถิติอุตสาหกรรม และสถิติเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถเปรียบเทียบข้อมูลกับนานาประเทศได้ในระบบสากล นอกจากนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ยังสามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนกำลังคน การศึกษา การฝึกอบรมและการวางแผนพัฒนาอุตสาหกรรม

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย เป็นภารกิจของกระทรวงแรงงาน โดยกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดทำข้อมูลและกำหนดรหัสหมวดหมู่อุตสาหกรรมตามหลักเกณฑ์เดียวกันกับการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล (ISIC) และได้ดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2544

ในปี พ.ศ. 2549 องค์การสหประชาชาติได้ดำเนินการปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรมสากลขึ้นใหม่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจได้เปลี่ยนแปลงไป และสืบเนื่องจากการประชุมของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ได้ร่วมกันผลักดันให้มีการปรับปรุงการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมเพื่อให้เป็น

แนวทางเดียวกันภายในประเทศกลุ่มสมาชิก โดยนำโครงสร้างของการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล ปี พ.ศ. 2549 (International Standard Industrial Classification) ISIC Rev.4 มาเป็นแนวทางในการจัดทำ ASEAN Common Industrial Classification; ACIC และให้แต่ละประเทศได้นำไปปรับข้อมูลอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับ ACIC และ ISIC Rev.4

กรมการจัดหางาน ได้จัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) โดยใช้หลักเกณฑ์และโครงสร้างของการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล ISIC Rev.4 คือ การจัดประเภทอุตสาหกรรมที่คล้ายกันเข้าอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยแบ่งเป็น หมวดใหญ่ หมวดย่อย หมู่ใหญ่ และหมู่ย่อย

หมวดใหญ่ (Section)	เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด แบ่งเป็น 21 หมวดใหญ่ แทนด้วยตัวอักษร 1 ตัว คือ A - U
หมวดย่อย (Division)	จำแนกย่อยจากหมวดใหญ่ แทนด้วยเลขรหัสตัวที่ 1 - 2
หมู่ใหญ่ (Group)	จำแนกย่อยจากหมวดย่อยแทนด้วยเลขรหัสตัวที่ 1 - 3
หมู่ย่อย (Class)	จำแนกย่อยจากหมู่ใหญ่แทนด้วยเลขรหัสตัวที่ 1 - 4
อุตสาหกรรม (Industry)	เป็นหน่วยที่เล็กที่สุดที่แต่ละประเทศจัดขึ้นเอง โดยจำแนกจากหมู่ย่อย แทนด้วยเลขรหัสตัวที่ 1 - 5

การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล (ISIC) จะจำแนกประเภทไว้ถึงหมู่ย่อยเท่านั้น การจัดประเภทในระดับที่เล็กลงจากหมู่ย่อย องค์กรสหประชาชาติให้เป็นหน้าที่ของแต่ละประเทศ ในการพิจารณาจัดจำแนกรายละเอียดตัวอุตสาหกรรมตามโครงสร้างเศรษฐกิจของแต่ละประเทศ ซึ่งประเทศไทยได้จัดกลุ่มตัวอุตสาหกรรมในประเทศไว้เช่นกัน

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบโครงสร้างอุตสาหกรรม ปี 2544 และปี 2552

ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2552	ปี พ.ศ. 2544
หมวดใหญ่ A : เกษตรกรรม การป่าไม้ และการประมง	หมวดใหญ่ A : เกษตรกรรม การล่าสัตว์และการป่าไม้
หมวดใหญ่ B : การทำเหมืองแร่ และเหมืองหิน	หมวดใหญ่ B : การประมง
หมวดใหญ่ C : การผลิต	หมวดใหญ่ C : การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน
หมวดใหญ่ D : ไฟฟ้า ก๊าซ ไอน้ำและระบบการปรับอากาศ	หมวดใหญ่ D : การผลิต

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2552	ปี พ.ศ. 2544
หมวดใหญ่ E : การจัดหา การจัดการน้ำเสีย และของเสียรวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	หมวดใหญ่ E : การไฟฟ้า แก๊ส และการประปา
หมวดใหญ่ F : การก่อสร้าง	หมวดใหญ่ F : การก่อสร้าง
หมวดใหญ่ G : การขายส่งและการขายปลีก การซ่อมยานยนต์และ จักรยานยนต์	หมวดใหญ่ G : การขายส่ง การขายปลีก การซ่อมแซมยานยนต์ จักรยานยนต์ ของใช้ส่วนบุคคลและของใช้ในครัวเรือน
หมวดใหญ่ H : การขนส่ง และสถานที่เก็บสินค้า	หมวดใหญ่ H : โรงแรมและภัตตาคาร
หมวดใหญ่ I : ที่พักแรม และบริการด้านอาหาร	หมวดใหญ่ I : การขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม
หมวดใหญ่ J : ข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสาร	หมวดใหญ่ J : ตัวกลางทางการเงิน
หมวดใหญ่ K : กิจกรรมทางการเงิน และการ ประกันภัย	หมวดใหญ่ K : บริการด้านอสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ
หมวดใหญ่ L : กิจกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์	หมวดใหญ่ L : การบริหารราชการและการ ป้องกันประเทศ รวมทั้งการ ประกันสังคมภาคบังคับ
หมวดใหญ่ M : กิจกรรมวิชาชีพ วิทยาศาสตร์และ กิจกรรมทางวิชาการ	หมวดใหญ่ M : การศึกษา
หมวดใหญ่ N : กิจกรรมการบริหารและบริการ สนับสนุนอื่น ๆ	หมวดใหญ่ N : การบริการด้านสุขภาพและงาน สังคมสงเคราะห์
หมวดใหญ่ O : การบริหารราชการ การป้องกัน ประเทศ และการประกันสังคม ภาคบังคับ	หมวดใหญ่ O : การให้บริการชุมชน สังคม และบริการส่วนบุคคลอื่นๆ
หมวดใหญ่ P : การศึกษา	หมวดใหญ่ P : ลูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล
หมวดใหญ่ Q : กิจกรรมด้านสุขภาพ และงาน สังคมสงเคราะห์	หมวดใหญ่ Q : องค์การระหว่างประเทศ และ และสมาชิก

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ. 2552	ปี พ.ศ. 2544
หมวดใหญ่ R : ศิลปะ ความบันเทิง และ นันทนาการ	
หมวดใหญ่ S : กิจกรรมการบริการด้านอื่น ๆ	
หมวดใหญ่ T : กิจกรรมการจ้างงานในครัวเรือน กิจกรรมการผลิตสินค้าและ บริการที่ทำขึ้นเองเพื่อใช้ใน ครัวเรือน ซึ่งไม่สามารถจำแนก กิจกรรมได้อย่างชัดเจน	
หมวดใหญ่ U : กิจกรรมขององค์การระหว่าง ประเทศและภาคีสมาชิก	

หมวดใหญ่ C การผลิต (Manufacturing)

หมวดการผลิตนี้รวมถึง การแปรรูปวัตถุดิบ สสารหรือส่วนประกอบของวัตถุดิบทางกายภาพหรือทางเคมีให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ แม้ว่าจะไม่สามารถใช้เกณฑ์มาตรฐานระดับสากล ในการอธิบายคำว่า “การผลิต” ก็ตาม วัตถุดิบ สสารหรือส่วนประกอบของวัตถุดิบที่นำมาแปรรูปวัตถุดิบเป็นผลผลิตจากการเกษตรกรรม การป่าไม้ การประมง การทำเหมืองแร่หรือเหมืองหิน รวมทั้งผลผลิตจากกิจกรรมการผลิตประเภทอื่น ๆ การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลงและการนำสินค้ามาประกอบใหม่ จัดอยู่ในหมวดการผลิตนี้ด้วย สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการผลิต ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมหรือโรงสีที่ใช้เครื่องจักรไฟฟ้าในการผลิตและใช้เครื่องมือในการผลิตวัตถุดิบต่าง ๆ อย่างไรก็ตามหมวดการผลิตนี้ยังรวมถึงการแปรรูปวัตถุดิบให้เป็นผลิตภัณฑ์ชนิดใหม่ด้วยมือหรือทำเองที่บ้าน และนำออกไปจำหน่ายที่ตลาด เช่น ขนมอบ เสื้อผ้าที่ผลิตตามสั่ง รวมทั้งสถานประกอบการที่ดำเนินการผลิตสินค้าหรือทำสัญญากับผู้ผลิตอื่น ๆ ให้ผลิตสินค้าโดยได้รับค่าตอบแทน

ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากกระบวนการผลิตอาจจะเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่พร้อมจะนำไปใช้หรือพร้อมบริโภคหรืออาจจะเป็นสินค้ากึ่งสำเร็จรูปที่จะนำไปผลิตเป็นสินค้าอื่น ๆ ต่อไป เช่น ผลผลิตที่ได้จากการผลิตอลูมิเนียมแผ่น ผลิตจากการผลิตอลูมิเนียมขั้นต้นซึ่งนำไปผลิตเป็นสายไฟอลูมิเนียม ที่จะนำไปผลิตเป็นผลิตภัณฑ์สายไฟที่หุ้มผ้าต่อไป

การผลิตส่วนประกอบและชิ้นส่วนเฉพาะของเครื่องจักร อุปกรณ์เสริมและอุปกรณ์ประกอบการผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์หลักโดยทั่วไป ได้จัดไว้ในประเภทเดียวกับการผลิตเครื่องจักรและอุปกรณ์ การผลิตส่วนประกอบหรือชิ้นส่วนธรรมดาของเครื่องจักรและอุปกรณ์ เช่น เครื่องยนต์ ลูกสูบ มอเตอร์ไฟฟ้า ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้า วาล์ว เกียร์ ลูกปืนล้อ จะจัดไว้ในหมู่ย่อยที่เหมาะสมของการผลิต อย่างไรก็ตามส่วนประกอบอุปกรณ์ประกอบเฉพาะอย่างโดยการหล่อหรือการอัดรีดวัตถุที่ทำจากพลาสติกจะอยู่ในหมู่ย่อย 2220

ในงานค้นคว้าอิสระนี้ได้นำเอาเฉพาะการผลิตที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมในขอบเขตงานค้นคว้านี้เท่านั้น ดังนี้

1. การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร (Production of food products) กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์จากการเกษตร การป่าไม้และการประมงให้เป็นอาหารของมนุษย์หรือสัตว์ รวมทั้งผลิตภัณฑ์กลางต่าง ๆ ที่ได้จากการผลิตอาหารซึ่งมิได้เป็นผลิตภัณฑ์อาหารโดยตรง กิจกรรมนี้ก่อให้เกิดผลผลิตที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งอาจจะมีค่ามากหรือน้อยก็ได้ เช่น หนังสัตว์จากการฆ่าสัตว์หรือกากจากการผลิตน้ำมันและ เป็นไปตามกิจกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เนื้อสัตว์ ปลา ผลไม้และผัก ไขมันและน้ำมัน ผลิตภัณฑ์นม ผลิตภัณฑ์จากการโม้ หรือสีชูฟิซ อาหารสัตว์และผลิตภัณฑ์อาหารชนิดอื่น ๆ ซึ่งผลิตเพื่อจำหน่ายเอง และผลิตให้ผู้อื่น เช่น การฆ่าสัตว์ตามที่ผู้ว่าจ้าง ฯลฯ

2. การผลิตเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย (Manufacture of wearing apparel) รวมถึงการตัดเย็บเสื้อผ้าทุกชนิด (สำเร็จรูปหรือตามสั่ง) โดยใช้วัสดุทุก ๆ ชนิด (เช่น หนัง ผ้า ผ้าถักและผ้าถักโครเชต์ ฯลฯ) ในทุก ๆ ประเภทของเสื้อผ้า (เช่น เสื้อชั้นนอก ชั้นในสำหรับบุรุษ สตรีและเด็ก ชุดทำงานหรือชุดลำลอง ฯลฯ) และอุปกรณ์ตกแต่ง โดยไม่มีการแบ่งแยกระหว่างเสื้อผ้าของผู้ใหญ่และเด็ก หรือระหว่างเสื้อผ้าสมัยใหม่และสมัยเก่า ยังรวมถึงอุตสาหกรรมการผลิตผ้าขนสัตว์ด้วย (ผ้าขนสัตว์และเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย)

3. การผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก (Manufacture of rubber and plastics products) รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก กำหนดด้วยวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต อย่างไรก็ตามมิได้หมายความว่าผลิตภัณฑ์ทุกชนิดด้วยวัสดุเหล่านี้จะจัดไว้ในหมวดนี้ด้วย

3.1 การผลิตผลิตภัณฑ์ยาง (Manufacture of rubber products) หมู่ใหญ่นี้รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่ทำจากยาง

3.2 การผลิตยางล้อและยางใน รวมถึงการหล่อดอกยาง และการซ่อมสร้างยางล้อ (Manufacture of rubber tyres and tubes; retreading and rebuilding of rubber tyres) รวมถึงการผลิตยางล้อสำหรับรถยนต์ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลที่เคลื่อนที่ได้ เครื่องบิน ของเล่น เฟอร์นิเจอร์ และเพื่อ

การใช้สอยอื่น ๆ เช่น ยางล้อเติมลม ยางล้อตัน การผลิตยางในสำหรับยางล้อ การผลิตแผ่นยางหล่อ ดอก แผ่นยางต่าง ๆ สำหรับการหล่อดอกยาง การซ่อมสร้างและการหล่อดอกยางแต่ไม่รวมถึงการผลิตวัสดุสำหรับใช้ซ่อมยางใน

3.2.1 การผลิตยางล้อและยางใน การผลิตยางล้อสำหรับรถยนต์ อุปกรณ์ เครื่องจักรกลที่เคลื่อนที่ได้ เครื่องบิน ของเล่น เฟอร์นิเจอร์ และเพื่อการใช้สอยอื่น ๆ ยางล้อเติมลม ยางล้อตันหรือยางกันกระแทก(ยางลูชัน) การผลิตยางในสำหรับยางล้อ

3.2.2 การหล่อดอกยางและการซ่อมสร้างยางล้อ การผลิตดอกยางชนิดสับเปลี่ยนได้ ยางรอง ยางใน แผ่นยางต่าง ๆ สำหรับการหล่อดอกยาง ฯลฯ การหล่อดอกยางใหม่ของยางนอก การซ่อมสร้างยาง

1. การผลิต ผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ (Manufacture of computer, electronic) รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์โทรคมนาคมและผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ รวมถึงชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ดังกล่าว กระบวนการผลิตในหมวดย่อยนี้สามารถสังเกตได้จากการออกแบบและการใช้วงจรรวมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีขนาดเล็กเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังรวมถึงการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องมือวัด เครื่องนาร่อง อุปกรณ์ควบคุม เครื่องฉายรังสี อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์

2. การผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า (Manufacture of electrical equipment) รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการผลิต การจ่ายและการใช้ไฟฟ้รวมทั้งการผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ให้แสงสว่าง เครื่องให้สัญญาณไฟฟ้าและเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านแต่ไม่รวมถึงการผลิตผลิตภัณฑ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (การผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์)

3. การผลิตยานยนต์หรือชิ้นส่วนรถยนต์ (Manufacture of motor vehicles) รวมถึงการผลิตยานยนต์เพื่อการขนส่งผู้โดยสารหรือขนส่งสินค้า การผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และชิ้นส่วนอื่น ๆ รวมทั้งการผลิตรถพ่วงและรถกึ่งพ่วง การบำรุงรักษาและการซ่อมยานยนต์ การผลิตรถยนต์นั่งส่วนบุคคล การผลิตรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ เช่น รถตู้ รถบรรทุก รถแทรกเตอร์ที่ใช้บนถนนสำหรับรถกึ่งพ่วง การผลิตรถขนส่งผู้โดยสาร รถรางและรถโค้ช การผลิตเครื่องยนต์สำหรับยานยนต์ การผลิตแชสซีส์ พร้อมติดตั้งเครื่องยนต์ การผลิตยานยนต์ประเภทอื่น ๆ เช่น รถเล็กสำหรับวิ่งบนหิมะ รถกอล์ฟ รถสะเทินน้ำสะเทินบก รถดับเพลิง รถกวาดถนน รถห้องสมุดเคลื่อนที่ รถหุ้มเกราะ รถผสมคอนกรีต รถที่วิ่งได้ทุกสภาพพื้นที่ (ATVs) รถโกคาร์ทและรถอื่น ๆ ที่คล้ายกัน รวมทั้งรถแข่ง

ที่มา : กรมการจัดหางาน 2<http://www.doe.go.th/Search.php?q=isic>

การแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมตามขนาดของกิจการ

1. ประเภทกิจการขนาดใหญ่ ได้กำหนดลักษณะไว้ดังนี้ มีการจ้างงานมากกว่า 200 คน มีสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 200 ล้านบาท อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ได้แก่ อุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่ อุตสาหกรรมถลุงเหล็ก เป็นต้น ซึ่งมีการจัดการที่ดีใช้คนที่มีความรู้ทักษะ ความสามารถเฉพาะด้านหลายสาขา ในการดำเนินงานผลิตที่อยู่ยาก ใช้เครื่องจักร คนงาน เงินทุน จำนวนมาก มีกระบวนการผลิตที่ทันสมัย และผลิตสินค้าได้ทีละมาก ๆ

2. อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ได้กำหนดลักษณะไว้ดังนี้ มีการจ้างงาน 51-200คน มีสินทรัพย์ถาวรเกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท อุตสาหกรรมขนาดกลาง ได้แก่ อุตสาหกรรมทอกระสอบ อุตสาหกรรมเสื้อผ้าสำเร็จรูป เป็นต้น การดำเนินการของอุตสาหกรรมขนาดกลางต้องมีการจัดการที่ดี แรงงานที่ใช้ต้องต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในกระบวนการผลิตเป็นอย่างดี เพื่อจะได้สินค้าที่มีคุณภาพระดับเดียวกัน

3. อุตสาหกรรมขนาดย่อม ได้กำหนดลักษณะไว้ดังนี้ มีการจ้างงานไม่เกิน 50 คน มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 50 ล้านบาท อุตสาหกรรมขนาดย่อม ได้แก่ โรงกลึง อู่ซ่อมรถ โรงงานทำขนมปัง โรงสีข้าว เป็นต้น ในการดำเนินงานของอุตสาหกรรมขนาดย่อมมีขบวนการผลิตที่ไม่ซับซ้อน ใช้แรงงานที่มีฝีมือไม่มากนัก

4. อุตสาหกรรมในครัวเรือน เป็นอุตสาหกรรมที่ทำกันภายในครอบครัว ในบ้านที่อยู่อาศัย เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ทำผลิตภัณฑ์ที่ใช้ความชำนาญทางฝีมือ เช่น การจักสาน ที่มา : สำนักโลจิสติกส์ <http://logistics.dpim.go.th/webdatas/articles/ArticleFile1666.pdf>

2.4 มาตรฐานงานอุตสาหกรรม

การกำหนดมาตรฐานของไทยนั้น มีการกระจายและปฏิบัติอยู่ตามหน่วยงานราชการ และองค์กรต่าง ๆ ของรัฐหลายแห่ง ซึ่งต่างก็ออกกำหนดรายการมาตรฐาน และจัดตั้งห้องปฏิบัติการทดสอบ ขึ้นตามความจำเป็นเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพ และรับรองผลในกิจกรรมที่กฎหมายมอบอำนาจ เฉพาะให้ เช่น

กระทรวงพาณิชย์ ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐาน การชั่ง ตวง วัด ทางการค้า และมาตรฐานสินค้าส่งออก

สำนักงานพลังแห่งชาติ ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานเพื่อความปลอดภัยทางไฟฟ้า

กระทรวงอุตสาหกรรม ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

กระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐานอาหารและยา เป็นต้น

หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐาน หรือให้การยอมรับมาตรฐานที่หน่วยงานอื่นจัดทำขึ้น ให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้งจัดพิมพ์เอกสารมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ด้วยจัดเป็นสถาบันมาตรฐาน สถาบันมาตรฐานสามารถจำแนกประเภทตามรูปแบบขององค์กรได้ 3 ระดับคือ

1. สถาบันมาตรฐานระดับชาติ

1.1 ที่เป็นหน่วยงานของรัฐ (National Standards Body-NSB) ตัวอย่าง

- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ, TISI)
- สถาบันมาตรฐานญี่ปุ่น (Japanese Industrial Standard Committee, JISC)
- สถาบันมาตรฐานจีน

1.2 สถาบันมาตรฐานแห่งชาติที่เป็นสมาคม จัดตั้งโดยสมาคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ดำเนินการโดยมีกฎหมายรองรับ ตัวอย่าง

- สถาบันมาตรฐานฝรั่งเศส (Association Francaise de Normalisation- AFNOR)
- สถาบันมาตรฐานสหรัฐอเมริกา (American National Standard Institute- ANSI)
- สถาบันมาตรฐานอังกฤษ (British Standard Institution-BSI)
- สถาบันมาตรฐานเยอรมันนี (Deutsches Institute for Normung-DIN)

2. สถาบันมาตรฐานในประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน

ประเทศที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน มีลักษณะการปกครองอย่างเดียวกัน หรืออยู่ในกลุ่มเศรษฐกิจเดียวกันจะร่วมกันดำเนินงานการกำหนดมาตรฐาน ตัวอย่าง

- องค์การมาตรฐานแห่งภูมิภาคแอฟริกา (African Regional Standards Organization – ARSO)
- คณะกรรมการมาตรฐานภาคพื้นยุโรป (European Committee for Standardization – CEN)

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คือ องค์กรระหว่างประเทศที่จัดทำมาตรฐานเพื่อใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ตัวอย่าง

- องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization-ISO)
- คณะกรรมการวิชาการเทคนิคทางไฟฟ้าระหว่างประเทศ (International Electrotechnical Commission-IEC)

- คณะกรรมการมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ

(Codex Alimentarius Commission-CAC)

มาตรฐานระหว่างประเทศว่าด้วยว่าด้วยการมาตรฐาน ISO

ISO เป็นตัวย่อขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน International Organization for Standardization ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ เป็นองค์กรที่ประกอบด้วยตัวแทนในแต่ละประเทศ รับผิดชอบในการจัดทำมาตรฐานสากลต่าง ๆ

ISO 9001 เป็นมาตรฐานนานาชาติเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผ่านการรับประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ

มาตรฐานนานาชาติการบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 นั้นเป็นมาตรฐานสำหรับเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านการรับประกันคุณภาพ และปรับปรุงระบบบริหารจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คุณค่าขององค์กรนั้นวัดได้จากผลประกอบการ ความสามารถในการแข่งขัน ความเชื่อมั่นจากสังคม การเป็นที่รู้จัก ระบบบริหารจัดการคุณภาพ จะช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งนำมาซึ่งการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้มาตรฐานนี้จึงแพร่หลายไปไม่เฉพาะงานอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น แต่ในงานบริการต่าง ๆ ทุกประเภทธุรกิจ และไม่จำกัดว่าเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่

ISO14001 เป็นมาตรฐานนานาชาติเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างสิ่งแวดล้อมและธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม โดยยึดตามแนวคิดของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

มาตรฐานนานาชาติเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 นั้นเป็นระบบบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการลดความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อมและรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ดีกับการดำเนินธุรกิจ ความเสี่ยงต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจนั้นมีมากมายหลากหลายชั้น กิจกรรมช่วยลดความเสี่ยงเหล่านั้น หรือกิจกรรมการรักษาสิ่งแวดล้อมจึงมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ การจัดทำระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมพร้อม ๆ กับการดำเนินธุรกิจจึงได้รับความชื่นชมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรที่มุ่งสู่แนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ในการจัดทำรายงานด้านสิ่งแวดล้อม หรือรายงาน CSR (Corporate Social Responsibility) ของหลายองค์กร สามารถนำระบบบริหารจัดการ ISO 14001 มาใช้เป็นกิจกรรมการควบคุมด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรได้อีกด้วย จึงทำให้มาตรฐานนี้แพร่หลายไปในทุกประเภทธุรกิจ

OHSAS 18001 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผล ในการแสดงถึงท่าทีความรับผิดชอบต่อองค์กรในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้พนักงานและสังคมทราบ

มาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 เป็นมาตรฐานนานาชาติเพื่อลดความเสี่ยงและโอกาสที่จะเกิดอันตรายและความเสียหาย โดยการวิเคราะห์ควบคุมความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ อย่างเหมาะสมและนำมาปรับปรุงระบบบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง การจัดทำระบบ OHSAS 18001 เป็นการลดความเสี่ยงของการเกิดอันตรายในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน สร้างสภาวะแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างองค์กรที่แข็งแกร่ง พร้อม ๆ กับการได้รับความเชื่อมั่นจากสังคม

ปัจจุบัน OHSAS 18001 ยังไม่ได้จัดทำเป็นมาตรฐาน ISO แต่ก็มีการนำไปใช้อย่างแพร่หลายในหลายประเทศทั่วโลก

ที่มา : http://www.tqa.co.th/?info_no=mm_7&lg=th

2.5 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix: 7P'S)

ความหมายของส่วนประสมการตลาด

สุดาตวง เรืองรุจิระ (2543: 29) กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานการตลาดเป็นปัจจัยที่กิจการสามารถควบคุมได้ กิจการธุรกิจจะต้องสร้างส่วนประสมการตลาดที่เหมาะสมในการวางกลยุทธ์การตลาด

ส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ 7P'S

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า จึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้ การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึงปัจจัยต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) และ (หรือ) ความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation)

1.2 พิจารณาจากองค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ (Product component) เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่างลักษณะคุณภาพ การบรรจุภัณฑ์ ตราสินค้า ฯลฯ

1.3 การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ (Product positioning) เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทเพื่อแสดงตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้าเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product development) เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น (New and improved) ซึ่งต้องคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product mix) และสายผลิตภัณฑ์ (Product line)

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ราคาเป็น P ตัวที่สองที่เกิดขึ้นมาถัดจาก Product ราคาเป็นต้นทุน (Cost) ของลูกค้า ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา เขาก็จะตัดสินใจซื้อดังนั้นผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึง

2.1 คุณค่า ที่รับรู้ (Perceived value) ในสายตาของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่าสูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น

2.2 ต้นทุนสินค้าและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.3 การแข่งขัน

2.4 ปัจจัยอื่น ๆ เช่นภาวะเศรษฐกิจ

3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจใช้พนักงานขายทำการขาย (Personal selling) และการติดต่อสื่อสาร โดยไม่ใช้คน (Non personal selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประการซึ่งอาจเลือกใช้หนึ่งหรือหลายเครื่องมือต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication : IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับลูกค้า ผลิตภัณฑ์ คู่แข่งขัน โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้เครื่องมือส่งเสริมที่สำคัญ มีดังนี้

3.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์การและ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิดที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสร้างสรรค้งานโฆษณา (Creative strategy) ยุทธวิธีกาโฆษณา (Advertising tactics) และกลยุทธ์สื่อ (Media strategy)

3.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารและจูงใจตลาดโดยใช้บุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับ กลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling strategy) การจัดการหน่วยงานขาย (Sales force management)

3.3 การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยใช้พนักงานขาย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ ทดลองใช้ หรือการซื้อ โดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทาง การส่งเสริมการขายมี 3 รูปแบบคือ

- การกระตุ้นให้ผู้บริโภค เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่ผู้บริโภค (Consumer promotion)
- การกระตุ้นคนกลาง เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่คนกลาง (Trade promotion)
- การกระตุ้นเจ้าหน้าที่การขาย เรียกว่า การส่งเสริมการขายที่มุ่งสู่พนักงานขาย (Sales force promotion)

3.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and public relations) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์หมายถึงความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

3.5 การตลาดทางตรง (Direct marketing หรือ direct response marketing) และการตลาดเชื่อมตรง (Online marketing) เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยตรง หรือหมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่เน้นการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงกับผู้ซื้อ และทำให้เกิดการตอบสนองในทันที ประกอบด้วย การขายทางโทรศัพท์ การขายโดยใช้จดหมายตรง การขายโดยใช้แคตตาล็อก การขายทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์ ซึ่งมุ่งใจให้ลูกค้ามีกิจกรรมการตอบสนอง เช่น ใช้คูโปงแลกซื้อ เป็นต้น

4. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place หรือ distribution) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วยสถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ก็คือสถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่ายประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution) หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ที่ผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนมือ ไปยังตลาด ในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

4.2 การสนับสนุนการกระจายสินค้าสู่ตลาด (Market logistics) หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม

กระจายตัวสินค้าจึงประกอบด้วยงานที่สำคัญต่อไปนี้ การขนส่ง (Transportation) การเก็บรักษาสินค้า (Storage) และการคลังสินค้า (Warehousing) การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory management)

5. บุคคล หรือ พนักงาน (Employees) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก (Selection) การฝึกอบรม (Training) การจูงใจ (Motivation) เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งอื่น พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. กระบวนการบริการ เพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer satisfaction)

7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม [Total Quality Management (TQM)] ตัวอย่าง โรงแรมต้องพัฒนา ลักษณะทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการ เพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer-value proposition) ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกความรวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ

2.6 ทฤษฎีคุณภาพงาน

เนื่องจากคุณภาพเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง อันส่งผลให้การมองคุณภาพจำเป็นต้องทำการมองจากหลาย ๆ ด้าน สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 50) อธิบายให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยากเนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของ งานบริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายลำบาก จึงได้มีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการพยายามค้นหาแนวทางการ ประเมินหรือวัดคุณภาพการให้บริการที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการ ปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด

Gronroos (1984) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่าคุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อ คุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูสได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความ รู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการ ดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

คำอธิบายและผลงานของการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส (Gronroos, 1982; 1983; 1984) ตามที่ได้กล่าวมานั้น นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาคุณภาพที่เน้นหนักในเชิงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง ผลงานที่สำคัญอันเป็นแนวคิดของกรอนรูส คือข้อเสนอในเชิงแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่เขาเรียกว่า “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality-PSQ)” และ “คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ)” ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกิดจากการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคและผลกระทบ ที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการประเมินคุณภาพของบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว (ปรับปรุงจาก ชีรจิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547: 182 โดยผู้เขียน)

ต่อมาในปี ค.ศ.1990 กรอนรูส (Gronroos, 1990: 40 - 42) ได้อธิบายแนวคิดในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่าเป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้โดยเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (Expected Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (Marketing Communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร

(Corporate Image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) และความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Experiences Quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) ทักษะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่าคุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่คืออย่างไร

ส่วนนักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อใช้ชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายก็คือ พาราซูรามานและคณะในผลงานการวิจัยเชิงสำรวจและบทความตีพิมพ์เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ได้แก่ผลงานเมื่อปี ค.ศ.1985, 1988 และ 1990 ซึ่งได้ต่อยอดจากผลงานความคิดของกรอนรูส (Gronroos, 1982; 1984) และได้รับการพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานเรื่องการศึกษาคุณภาพการให้บริการ

Buzzle and Gale (1985 อ้างถึงในอนันต์ สุขขุติกุลและคณะ, 2542: 2 - 3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม ไรก็ดี ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดีหรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อ

ความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้ และเข้าใจคำติชมผลงาน ซึ่งในการนี้ผู้บริการจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ออกมามี คุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายใน องค์กรที่ เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากร ขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ แม้ว่าคุณภาพการให้บริการ จะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการ ไว้ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ย่อมก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาความมั่นใจสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือ ผู้รับบริการได้ อย่างที่เป็น ไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

นอกเหนือจากที่กล่าวไปแล้ว สตีฟ และคูก (Steve and Cook, 1995: 53) ยังชี้ให้เห็นด้วยว่า การเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ โดยส่วนใหญ่ นอกจากจะคำนึงถึงภาพลักษณ์ของ องค์กรและ ความต้องการส่วนบุคคลแล้ว คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถ พิจารณาได้ จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการ ได้ทันทีตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการเข้ารับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ

8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ

9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการนั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่ก็เป็นที่ประจักษ์ชัดว่าคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพศาล มั่งศิริ (2552) ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทกิจการ โรงงานอุตสาหกรรม และรับเหมาก่อสร้างมีทุนจดทะเบียนสูงกว่า 5 ล้านบาท เปิดดำเนินกิจการมากกว่า 7 ปี เป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการมากกว่า 3 ปี ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการผลิตภัณฑหรือติดตั้งตู้ MDB, DB เหตุผลในการเลือกใช้บริการ คือ ความสามารถของบุคลากร และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุดในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ เจ้าของกิจการ ด้านความพึงพอใจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจุบันด้านบุคลากร ด้านกระบวนการด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในปัจจุบันด้านการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาด

วรชาติ ต้นวาจา (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่นพบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโตเมชั่นด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จำหน่าย ความพึงพอใจต่ำที่สุดคือ การบริการหลังการขาย ด้านราคาลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางเกือบทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือวิธีการชำระเงิน ความพึงพอใจต่ำที่สุด คือการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่ายลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อยโดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ ความพึงพอใจต่ำสุดคือ ทำเลที่ตั้งของห้าง

หุ้นส่วน ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ลูกค้ำมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย ความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ

พากุมิ พร้อมไวพล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPod ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPod ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 ถึง 20,000 บาท มีสถานภาพสมรสเป็นโสด และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPod อยู่ในระดับมาก โดยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ามากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับมาก

3. ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า iPod ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้บริโภคที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดโดยรวมแตกต่างกัน

4. ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้า iPod ไม่แตกต่างกันในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า และกิจกรรมที่นิยมใช้ iPod มากที่สุด แต่จะมีพฤติกรรมการซื้อสินค้า iPod แตกต่างกันในเรื่องค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้อสินค้า รุ่นของสินค้า iPod ที่ชื่นชอบมากที่สุด สถานที่เลือกซื้อสินค้า iPod มากที่สุด และเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ผู้บริโภคที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อสินค้า iPod แตกต่างกันในทุกเรื่อง ได้แก่ เรื่องค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการซื้อสินค้า รุ่นของสินค้า iPod ที่ชื่นชอบมากที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้ามากที่สุด กิจกรรมที่นิยมใช้ iPod มากที่สุด สถานที่เลือกซื้อสินค้า iPod มากที่สุด และเรื่องเหตุผลที่ตัดสินใจซื้อสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ไชยสิทธิ์ กองตา (2553) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง” การปรับปรุงพัฒนาองค์กร การเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร การลงทุนด้าน

เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงาน การใส่ใจรายละเอียดคุณภาพงานทุกขั้นตอน ปรับปรุงทักษะ
ต่าง ๆ การวางแผนการทำงาน สิ่งเหล่านี้นับเป็นจุดเด่นขององค์กรในด้านความต้องการของลูกค้าและ
ด้านการแข่งขัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องกับงานรับเหมาของสถานประกอบการอุตสาหกรรมเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบจำนวนประชากรแน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคำนวณมาจากสูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size) แบบทราบจำนวนประชากร (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่าการสุ่มในระดับ 5% (อ้างอิงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553: 45) ซึ่งแสดงวิธีคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการในการวิจัย

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการอุตสาหกรรมเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 216 โรงงาน โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า หาค่า } n &= \frac{21}{1+216(0.0)} \\ &= 140.26 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 ราย และสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 5 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 145 ราย และนำมาแบ่งได้ตามสัดส่วนของเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ได้ดังนี้

1. เขตอุตสาหกรรมเฟส 1 มีบริษัททั้งหมด 54 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 36 คน
2. เขตอุตสาหกรรมเฟส 2 มีบริษัททั้งหมด 34 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 23 คน
3. เขตอุตสาหกรรมเฟส 3 มีบริษัททั้งหมด 31 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 21 คน
4. เขตอุตสาหกรรมเฟส 4 มีบริษัททั้งหมด 7 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 5 คน
5. เขตอุตสาหกรรมเฟส 5 มีบริษัททั้งหมด 29 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 19 คน
6. เขตอุตสาหกรรมเฟส 6 มีบริษัททั้งหมด 6 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 4 คน
7. เขตอุตสาหกรรมเฟส 7 มีบริษัททั้งหมด 44 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 คน
8. เขตปลอดอากร มีบริษัททั้งหมด 11 บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 7 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มที่คำนวณไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าของสถานประกอบการอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิด

3.2.3 นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย นำแบบสอบถาม

ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

3.2.5 แบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.2.6 นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอของอาจารย์ที่ปรึกษา

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ทุนจดทะเบียน อุตสาหกรรมตามประเภทสินค้า อุตสาหกรรมตามหมวดการผลิต ขนาดของกิจการ และสัญชาติของผู้ประกอบการหลัก ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามชนิดเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทาง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ตอนที่ 4 ด้านข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.3.1.1 ข้อมูลเชิงปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เกี่ยวข้องกับการรับเหมาของสถานประกอบการ ในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 145 คน และเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ให้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำ และเตรียมสำหรับการวิเคราะห์

3.3.1.2 ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารตำรา ที่เกี่ยวข้องกับประเภทอุตสาหกรรม ส่วนประสมทางการตลาด รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากวิทยานิพนธ์ เอกสารรายงานการวิจัย

3.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อรวบรวมแบบสอบถามได้ตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตาม ขั้นตอนดังนี้

3.3.2.1 ตรวจสอบแบบสอบถามและคัดเลือกรับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง

3.3.2.2 บันทึกรหัสตามคู่มือรหัสที่กำหนดไว้ แล้วนำวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

3.4.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่ม

3.4.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการทดสอบความสัมพันธ์โดย Pearson Chi-square

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 โดยหากค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะทำการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมา ระบบไฟฟ้า ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างและได้ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 145 ชุด

สัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N แทน ขนาดของประชากร

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

χ^2 แทน การแจกแจงแบบไคสแควร์

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Sig. แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมคำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการค้นคว้าโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	94	64.8
หญิง	51	35.2
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ที่เหลือเป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	33	22.8
30 - 40 ปี	76	52.4
41 - 50 ปี	34	23.4
มากกว่า 50 ปี	2	1.4
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 - 40 ปีมีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาคือมีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	9.7
ปริญญาตรี	93	64.1
ปริญญาโท	38	26.2
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 9.7

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	31	21.4
ตั้งแต่ 5 - 10 ปี	55	37.9
ตั้งแต่ 11 - 15 ปี	35	24.1
มากกว่า 15 ปี	24	16.6
รวมพนักงาน	145	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาคือตั้งแต่ 11 - 15 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 น้อยกว่า 5 ปีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และ มากกว่า 15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายบริหาร	6	4.1
ฝ่ายจัดซื้อ	35	24.2
ฝ่ายวิศวกรรม	99	68.3
ฝ่ายความปลอดภัย	5	3.4
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายวิศวกรรมจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาคือ ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ฝ่ายบริหารจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และฝ่ายความปลอดภัยจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรม

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ

ทุนจดทะเบียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ล้านบาท	6	4.1
ตั้งแต่ 10 - 50 ล้านบาท	12	8.3
ตั้งแต่ 51 - 100 ล้านบาท	35	24.2
มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป	92	63.4
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือตั้งแต่ 51 - 100 ล้านบาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตั้งแต่ 10 - 50 ล้านบาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และน้อยกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามประเภทสินค้า

อุตสาหกรรมตามประเภทสินค้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบ	121	83.4
สินค้าอุปโภค บริโภค	24	16.6
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมสินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 83.4 รองลงมาคือ สินค้าอุปโภค บริโภค จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอุตสาหกรรมตามหมวดการผลิต

อุตสาหกรรมตามหมวดการผลิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร	7	4.8
2.การผลิตเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย	4	2.8
3.การผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก	10	6.9
4.การผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์	46	31.7
5.การผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า	17	11.7
6.การผลิตยานยนต์ หรือชิ้นส่วนรถยนต์	57	39.3
7.อื่นๆ	4	2.8
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์ หรือชิ้นส่วนรถยนต์ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาคือ การผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และการผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามขนาดของอุตสาหกรรม

ขนาดของอุตสาหกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	90	62.1
ขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน	31	21.4
ขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 - 49 คน	24	16.5
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่าส่วนใหญ่ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ ขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 - 49 คน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ

สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไทย	16	11.0
ญี่ปุ่น	126	86.9
อเมริกา	3	2.1
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าส่วนใหญ่สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการคือ สัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ สัญชาติไทย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และสัญชาติอเมริกา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	50	34.5
2.การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	24	16.5
3.วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	40	27.6
4.บริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	31	21.4
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าส่วนใหญ่ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านราคา

ด้านราคา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	31	21.4
2.ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	68	46.9
3.รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	31	21.4
4.มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	15	10.3
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่าส่วนใหญ่ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ
จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ
และรายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่องทางการ
ให้บริการของผู้รับเหมา

ทางด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม	43	29.7
2.การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา	36	24.8
3.ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ	27	18.6
4.ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	39	26.9
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่าส่วนใหญ่มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม
จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือบริษัทผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้บริการ
ปรึกษาได้ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และการเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา
จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.มีการโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	9	6.2
2.การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	22	15.2
3.การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน	92	63.4
4.การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน	22	15.2
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือการนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา และการเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	24	16.5
2.บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	60	41.4
3.ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	13	9.0
4.ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง	48	33.1
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และ มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	68	46.9
2. ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ	29	20.0
3. ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	23	15.9
4. มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉิน ในระหว่างปฏิบัติงาน	25	17.2
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	23	15.9
2. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	22	15.2
3. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม	73	50.3
4. ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	27	18.6
รวม	145	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้างจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และ องค์กรของผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ตารางที่ 4.18 แสดงสรุปผลอันดับของปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7P'S ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เรียงอันดับจากมากไปน้อย โดยกำหนดให้ 1 เป็นอันดับที่ให้ความสำคัญมากที่สุด 2 3 4 5 6 มีความสำคัญรองลงมา ส่วน 7 เป็นอันดับที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

อันดับ	อันดับของปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
1	ด้านราคา (Price)
2	ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
3	ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical)
4	ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)
5	ด้านบุคลากร (People)
6	ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)
7	ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรียงลำดับดังนี้

1. ด้านราคาเป็นอันดับแรก พบว่าส่วนใหญ่ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการที่ได้รับ
2. ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าส่วนใหญ่ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
3. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม
4. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เลือกมีสำนักงานหรือตัวแทนผู้รับเหมาอยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม
5. ด้านบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ
6. ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการและแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด
7. ด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับสุดท้าย พบว่าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยทางด้านเพศที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยด้านการตลาดของการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
ด้านผลิตภัณฑ์				6.269	0.099
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและที่น่าเชื่อถือ	26	24	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	17	7	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	27	13	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	24	7	31		
ด้านราคา				25.174	0.000*
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	9	22	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	48	20	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	27	4	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	10	5	15		
ด้านช่องทางการให้บริการ				8.646	0.034*
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม	34	9	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา	18	18	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ	15	12	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	27	12	39		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัจจัย	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
ด้านการส่งเสริมการตลาด				35.413	0.000*
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	7	2	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	16	6	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน	69	23	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน	2	20	22		
ด้านบุคลากร				4.065	0.255
มีการจัดอบรมพนักงาน และมีความพร้อมด้านกำลังคน	17	7	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	43	17	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	8	5	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	26	22	48		
ด้านกระบวนการบริการ				8.358	0.039*
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	47	21	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ	20	9	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	17	6	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	10	15	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ				24.148	0.000*
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	14	9	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	5	17	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรอง	58	15	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	17	10	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 6.269 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายให้ความสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และเพศหญิงให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 25.174 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ และเพศหญิงให้ความสำคัญด้านราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ

ด้านช่องทางให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.646 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม และเพศหญิงให้ความสำคัญด้านการเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 35.413 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญทางการส่งเสริมการตลาด มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 4.065 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร และในภาพรวม พบว่าเพศชายให้ความสำคัญด้านบุคลากร มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ และเพศหญิงให้ความสำคัญให้ความสำคัญให้มีความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.358 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ และในภาพรวมพบว่า เพศชายให้ความสำคัญมากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายและกลุ่มเพศหญิงให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 24.148 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ และในภาพรวม พบว่า เพศชายให้ความสำคัญ มากกว่าเพศหญิง ในกลุ่มเพศชายให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ และกลุ่มเพศหญิงให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยทางด้านอายุที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	อายุ (ปี)			รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป			
ด้านผลิตภัณฑ์					22.150	0.001*
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	8	31	11	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	6	9	9	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	15	23	2	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	4	13	14	31		
ด้านราคา					11.196	0.082
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมา รายอื่นๆ	6	18	7	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับ งานและบริการ	20	36	12	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถ ตรวจสอบได้	3	14	14	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถ ต่อรองได้	4	8	3	15		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ (ปี)			รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป			
ด้านช่องทางการให้บริการ					15.948	0.014*
มีสำนักงานหรือตัวแทนอยู่ใกล้เขตนิคม อุตสาหกรรม	7	21	15	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของ ผู้รับเหมา	10	21	5	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูล และบริการ	12	11	4	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	4	23	12	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด					6.299	0.098
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	-	4	5	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	-	8	14	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลัง การส่งมอบงาน	-	18	74	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระ เงิน	-	3	19	22		
ด้านบุคลากร					10.524	0.104
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมี ความพร้อมด้านกำลังคน	1	17	6	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	17	30	13	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ ว่าจ้าง	4	8	1	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์กรผู้ว่าจ้าง	11	21	16	48		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ (ปี)			รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 30 ปี	30 - 40 ปี	ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป			
ด้านกระบวนการบริการ					9.889	0.129
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทาง ปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	12	43	13	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมี ความสอดคล้องกับความต้องการ	8	13	8	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	6	7	10	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุ ฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	7	13	5	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ					12.587	0.050*
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคล เท่านั้น	3	17	3	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียน ไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	2	15	5	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับ การรับรองผู้ประกอบการ	23	29	21	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับ องค์กรผู้ว่าจ้าง	5	15	7	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 22.150 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่าอายุ 30 - 40 ปีให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปีให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ส่วนกลุ่มอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญด้านเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 11.196 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวม พบว่า อายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านรายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้

ด้านช่องทางให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านทางด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 15.948 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านทางด้านการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวม พบว่าอายุ 30 - 40 ปีให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร มากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปีให้ความสำคัญด้านบริษัทผู้รับเหมามีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษาได้ และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อการมีสำนักงานหรือตัวแทนของผู้รับเหมาอยู่ใกล้เขตสวนอุตสาหกรรม

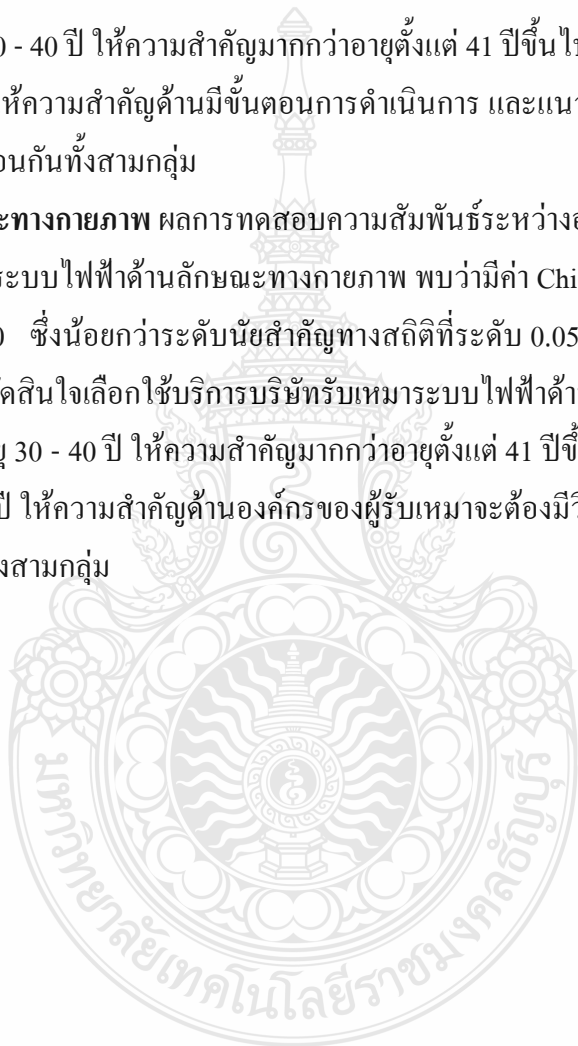
ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 6.299 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่า อายุตั้งแต่ 41 ปี ให้ความสำคัญทางด้านส่งเสริมการตลาด มากกว่าอายุน้อยกว่า 41 ปี โดยทุกกลุ่มให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานเหมือนกัน

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 10.524 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมด้านบุคลากร และในภาพรวม พบว่า อายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญด้านบุคลากร มากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป และอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและ

ความสามารถ และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 9.889 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.129 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ และในภาพรวม พบว่า อายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปและอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดเหมือนกันทั้งสามกลุ่ม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 12.587 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ และในภาพรวม พบว่า อายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปและอายุน้อยกว่า 30 ปี ในกลุ่มอายุ 30 - 40 ปี ให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ เหมือนกันทั้งสามกลุ่ม



สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ระดับการศึกษา			χ^2	Sig.
	ปริญญาตรีและต่ำกว่า	ปริญญาโท	รวม		
ด้านผลิตภัณฑ์				16.992	0.001*
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	36	14	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	20	4	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	36	4	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	15	16	31		
ด้านราคา				14.666	0.002*
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	25	6	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	53	15	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	15	16	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	14	1	15		
ด้านช่องทางการให้บริการ				5.722	0.126
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม	29	14	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา	32	4	36		
ผู้รับเหมาเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ	19	8	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	27	12	39		

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับการศึกษา		รวม	χ^2	Sig.
	ปริญญาตรีและต่ำกว่า	ปริญญาโท			
ด้านการส่งเสริมการตลาด				10.760	0.013*
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	9	0	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	18	4	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน	60	32	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน	20	2	22		
ด้านบุคลากร				1.783	0.619
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	17	7	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	46	14	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	11	2	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	33	15	48		
ด้านกระบวนการบริการ				1.911	0.591
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	50	18	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง สอดคล้องกับความต้องการ	20	9	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	16	7	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	21	4	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ				4.607	0.203
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	19	4	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	19	3	22		
ผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ	52	21	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	17	10	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 16.992 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 14.666 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ และมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านรายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 5.722 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.126 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสาร มากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญด้านการเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ให้ความสำคัญด้านการมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตสวนอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 10.760 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมา

ระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ให้ความสำคัญทางการส่งเสริมการตลาด มากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 1.783 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.619 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญด้านบุคลากร มากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ในกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ และระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ให้ความสำคัญให้ความสำคัญร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 1.911 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.591 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า ให้ความสำคัญมากกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท โดยให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 4.607 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.203 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ และในภาพรวม พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่าให้ความสำคัญ มากกว่าการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท โดยให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยทางด้านประสบการณ์ทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)				รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี			
ด้านผลิตภัณฑ์						9.513	0.391
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	13	20	12	5	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	5	8	6	5	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	9	17	10	4	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	4	10	7	10	31		
ด้านราคา						10.104	0.342
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	7	11	10	3	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	17	25	15	11	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	3	11	8	9	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคาสามารถต่อรองได้	4	8	2	1	15		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)				รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปี			
ด้านช่องทางการให้บริการ						12.748	0.174
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขต นิคมอุตสาหกรรม	7	12	15	9	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของ ผู้รับเหมา	9	13	10	4	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหา ข้อมูลและบริการ	8	14	3	2	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	7	16	7	9	39		
ปัจจัย	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)		รวม	χ^2	Sig.		
	น้อยกว่า 10 ปี	มากกว่า 10 ปี					
ด้านการส่งเสริมการตลาด				6.299	0.098		
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	8	1	9				
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของ ผู้รับเหมา	13	9	22				
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและ หลังการส่งมอบงาน	49	43	92				
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการ ชำระเงิน	16	6	22				

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)			รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี			
ด้านบุคลากร					8.765	0.187
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	1	13	10	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	13	20	27	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กร ของผู้ว่าจ้าง	5	5	3	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	12	17	19	48		
ด้านกระบวนการบริการ					10.786	0.095
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทาง ปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐาน กำหนด	13	29	26	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความ ต้องการ	5	9	15	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่ กำหนด	6	4	13	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และ เหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	7	17	5	29		
ด้านลักษณะทางกายภาพ					12.509	0.052
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคล	2	10	11	23		
ผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียน ไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	2	14	6	22		
ผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับ การรับรองผู้ประกอบการ	19	21	33	73		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัย	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)			รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี			
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	8	10	9	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 9.513 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการผลิตภัณฑ์ และในภาพรวมพบว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี ให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี น้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี ในกลุ่มประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี ตั้งแต่ 11 - 15 ปี และน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 10.104 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.342 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวมพบว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี ให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี น้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี โดยทุกกลุ่มให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 12.748 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวม พบว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 5 - 10 ปี ให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสารมากกว่าประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี น้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี โดยให้ความสำคัญด้านบริษัทผู้รับเหมาที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้บริการปรึกษาได้กลุ่ม

ประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 11 - 15 ปี ให้ความสำคัญมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 6.299 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.098 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่าประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าถึง 10 ปี ให้ความสำคัญทางการส่งเสริมการตลาด มากกว่า ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี โดยให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการบุคลากร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.765 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.187 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมด้านบุคลากร และในภาพรวมพบว่า ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญด้านบุคลากรมากกว่าประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี โดยทั้งสามกลุ่มให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 10.786 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.095 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านกระบวนการบริการ และในภาพรวมพบว่า ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ให้ความสำคัญมากกว่าประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี โดยให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการเหมือนกันทั้งสามกลุ่ม

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทำงานกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 12.509 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่า ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านลักษณะทางกายภาพ และในภาพรวมพบว่า ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี

ให้ความสำคัญมากกว่าประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี โดยให้ความสำคัญด้านองค์กร
ของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการเหมือนกันทั้งสามกลุ่ม

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยทางด้านแผนงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแผนงานที่ปฏิบัติกับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	แผนงานที่ปฏิบัติ(ฝ่าย)				รวม	χ^2	Sig.
	บริหาร	จัดซื้อ	วิศวกรรม	ฝ่ายความปลอดภัย			
ด้านผลิตภัณฑ์						N/A	N/A
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความ น่าเชื่อถือ	0	21	27	2	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความ หลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	2	6	16	0	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ ยอมรับ	3	5	29	3	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO	1	3	27	0	31		
ด้านราคา						N/A	N/A
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับ ผู้รับเหมารายอื่น ๆ	2	22	7	0	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อ เทียบกับงานและบริการ	2	5	59	2	68		
รายละเอียดของการเสนอราคา สามารถตรวจสอบได้	1	1	26	3	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	1	7	7	0	15		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	แผนงานที่ปฏิบัติ(ฝ่าย)				รวม	χ^2	Sig.
	บริหาร	จัดซื้อ	วิศวกรรม	ฝ่ายความปลอดภัย			
ด้านช่องทางการให้บริการ						N/A	N/A
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้ เขตนิคมอุตสาหกรรม	4	1	37	1	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัว ของผู้รับเหมา	2	13	21	0	36		
ผู้รับเหมาเว็บไซต์ในการสืบ ค้นหาข้อมูลและบริการ	0	9	18	0	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	0	12	23	4	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด						N/A	N/A
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	0	4	5	0	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมา	1	4	17	0	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อน และหลังการส่งมอบงาน	5	6	76	5	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลา การชำระเงิน	0	21	1	0	22		
ด้านบุคลากร						N/A	N/A
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	0	3	21	0	24		
บุคลากรมีทักษะความสามารถ	4	4	47	5	60		
มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ว่าจ้าง	0	6	7	0	13		
ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ผู้ว่าจ้าง	2	22	24	0	48		

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	แผนงานที่ปฏิบัติ(ฝ่าย)				รวม	χ^2	Sig.
	บริหาร	จัดซื้อ	วิศวกรรม	ฝ่ายความปลอดภัย			
ด้านกระบวนการบริการ						N/A	N/A
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด							
	2	10	51	5	68		
การออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ							
	3	7	19	0	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด							
	0	5	18	0	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน							
	1	13	11	0	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ						N/A	N/A
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น							
	0	6	17	0	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน							
	0	16	6	0	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ							
	3	1	66	3	70		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง							
	3	12	10	2	27		

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแผนงานที่ปฏิบัติกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าของทุกด้าน พบว่ามีจำนวนข้อมูลที่มีค่าความถี่น้อยกว่า 5 อยู่มากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนช่องทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถใช้ค่าของ Chi-Square ได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดพื้นฐานของการใช้สถิติ Chi-Square

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประเภทของอุตสาหกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยด้านทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ		รวม	χ^2	Sig.
	น้อยกว่า 51 (ล้านบาท)	ตั้งแต่ 51			
ด้านผลิตภัณฑ์				1.089	0.780
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	17	33	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	11	13	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	14	26	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	11	20	31		
ด้านราคา				2.738	0.434
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมาราย อื่น ๆ	11	20	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงาน และบริการ	23	45	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบ ได้	15	16	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	4	11	15		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	ทุนจดทะเบียนของสถาน		รวม	χ^2	Sig.
	ประกอบการ				
	(ล้านบาท)				
	น้อยกว่า 51	ตั้งแต่ 51			
ด้านช่องทางการให้บริการ				6.975	0.073
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม	19	24	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา	11	25	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ	5	22	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	18	21	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด				4.807	0.187
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้านี้ได้	3	6	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	4	18	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน	39	53	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน	7	15	22		
ด้านบุคลากร				8.715	0.033*
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	6	18	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	28	32	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	1	12	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	18	30	48		

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	จุดทะเบียนของสถาน		รวม	χ^2	Sig.
	ประกอบการ				
	(ล้านบาท)				
	น้อยกว่า 51	ตั้งแต่ 51			
ด้านกระบวนการบริการ				2.099	0.552
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	26	42	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความ สอดคล้องกับความต้องการ	13	16	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	7	16	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉิน ในระหว่างปฏิบัติงาน	7	18	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ				0.681	0.878
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	8	15	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีจุดทะเบียนไม่ น้อยกว่ามูลค่างาน	7	15	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการ รับรองผู้ประกอบการ	29	44	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับ องค์กรผู้ว่าจ้าง	9	18	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 1.089 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.780 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่า ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 50 ล้านบาท โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 2.738 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวม พบว่า ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 51 ล้านบาท โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 6.975 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.073 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวม พบว่าทุนจดทะเบียนมากกว่า 50 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร มากกว่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาท โดยให้ความสำคัญด้านการเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมาและทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 51 ล้านบาทให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 4.807 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.187 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการส่งเสริมการตลาด และในภาพรวม พบว่าทุนจดทะเบียนมากที่สุดตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญทางการส่งเสริมการตลาด มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อย

กว่า 51 ล้านบาท โดยให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.715 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร และในภาพรวม พบว่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญด้านบุคลากร มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 51 ล้านบาท โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะและความสามารถ

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 2.099 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.552 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านกระบวนการบริการ และในภาพรวม พบว่าทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 51 ล้านบาท โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 0.681 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.878 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ และในภาพรวม พบว่า ทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 51 ล้านบาทขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่าทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 51 ล้านบาท โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 2.2 ปัจจัยด้านประเภทสินค้าอุตสาหกรรมที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม		รวม	χ^2	Sig.
	สินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบ	สินค้าอุปโภคบริโภค			
ด้านผลิตภัณฑ์				8.712	0.033*
ผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	42	8	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	22	2	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	28	12	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	29	2	31		
ด้านราคา				8.222	0.042*
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	29	2	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	51	17	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	29	2	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	12	3	15		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม		รวม	χ^2	Sig.
	สินค้าทุน เช่น ผลิต เครื่องจักร ชิ้นส่วน ประกอบ	สินค้า อุปโภค บริโภค			
ด้านช่องทางการให้บริการ				8.521	0.036*
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขต นิคมอุตสาหกรรม	41	2	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของ ผู้รับเหมา	29	7	36		
ผู้รับเหมาเว็บไซต์ในการสืบค้นหา ข้อมูลและบริการ	23	4	27		
ผู้รับเหมาคุ้นเคยรับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	28	11	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด				N/A	N/A
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	9	0	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของ ผู้รับเหมา	19	3	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและ หลังการส่งมอบงาน	72	20	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการ ชำระเงิน	21	1	22		
ด้านบุคลากร				N/A	N/A
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมี ความพร้อมด้านกำลังคน	22	2	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	49	11	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของ ผู้ว่าจ้าง	12	1	13		

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม			χ^2	Sig.
	สินค้าทุน เช่น ผลิต เครื่องจักร ชิ้นส่วน ประกอบ	สินค้าอุปโภค บริโภค	รวม		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	38	10	48		
ด้านกระบวนการบริการ				N/A	N/A
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทาง ปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐาน กำหนด	52	16	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้อง มีความสอดคล้องกับความต้องการ ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่ กำหนด	25	14	29		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และ เหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	22	3	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ				N/A	N/A
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคล เท่านั้น	17	6	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจด ทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	21	1	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ	63	10	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกัน กับองค์กรผู้ว่าจ้าง	20	7	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรม กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.712 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประเภทสินค้าอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่า ประเภทอุตสาหกรรมสินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าสินค้าอุปโภคบริโภค โดยให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือและประเภทอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภค ให้ความสำคัญด้านวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.222 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประเภทสินค้าอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวม พบว่า ประเภทสินค้าอุตสาหกรรมสินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบให้ความสำคัญทางด้านราคามากกว่าสินค้าอุปโภค บริโภค โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 8.521 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประเภทสินค้าอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับเหมา และในภาพรวม พบว่า ประเภทสินค้าอุตสาหกรรมสินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบให้ความสำคัญการติดต่อสื่อสาร มากกว่าประเภทสินค้าสินค้าอุปโภค บริโภค โดยให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม และประเภทสินค้าสินค้าอุปโภค บริโภค ให้ความสำคัญด้านบริษัทผู้รับเหมาที่มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้บริการปรึกษา

ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทสินค้าอุตสาหกรรมกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่ามีจำนวนข้อมูลที่มีค่าความถี่น้อยกว่า 5 อยู่มากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนช่องทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถใช้ค่าของ Chi-Square ได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดพื้นฐานของการใช้สถิติ Chi-Square

สมมติฐานที่ 2.3 ปัจจัยด้านอุตสาหกรรมหมวดการผลิตที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ประเภทของผลิตภัณฑ์							รวม	χ^2	Sig.
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇			
ด้านผลิตภัณฑ์								33.737	0.014*	
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	0	1	4	19	7	17	2	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน	1	1	1	2	0	18	1	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	2	2	5	11	6	13	1	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	4	0	0	14	4	9	0	31		
ด้านราคา									N/A	N/A
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	1	1	1	11	0	17	0	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	3	3	1	23	14	22	2	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	2	0	4	10	0	14	1	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคาสามารถต่อรองได้	1	0	4	2	3	4	1	15		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทของผลิตภัณฑ์							รวม	χ^2	Sig.
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇			
ด้านช่องทางการให้บริการ									N/A	N/A
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้ เขตนิคมอุตสาหกรรม	1	0	3	13	7	18	1	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของ ผู้รับเหมา	4	2	0	12	1	17	0	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบ ค้นหาข้อมูลและบริการ	0	0	5	8	4	9	1	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	2	2	2	13	5	13	2	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด									N/A	N/A
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึง กลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	0	0	2	4	1	2	0	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมา	0	1	0	12	2	6	1	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อน และหลังการส่งมอบงาน	7	3	6	22	12	39	3	92		
การเสนอส่วนลดตามระยะเวลา การชำระเงิน	0	0	2	8	2	10	0	22		
ด้านบุคลากร									N/A	N/A
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	4	0	0	14	0	5	1	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	1	4	6	10	8	29	2	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กร ของผู้ว่าจ้าง	1	0	2	3	2	5	0	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	1	0	2	19	7	18	1	48		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทของผลิตภัณฑ์							รวม	χ^2	Sig.
	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	Y ₅	Y ₆	Y ₇			
ด้านกระบวนการบริการ									N/A	N/A
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	3	4	6	20	8	24	3	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง										
ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ	3	0	1	5	0	20	0	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	1	0	0	13	2	6	1	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	0	0	3	8	7	7	0	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ									N/A	N/A
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	2	2	2	7	4	6	0	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	1	0	1	6	4	10	0	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ	3	2	5	24	6	31	2	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	1	0	2	9	3	10	2	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อ	Y_1	คือ	การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร
	Y_2	คือ	การผลิตเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
	Y_3	คือ	การผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก
	Y_4	คือ	การผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์
	Y_5	คือ	การผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า
	Y_6	คือ	การผลิตยานยนต์ หรือชิ้นส่วนรถยนต์
	Y_7	คือ	อื่นๆ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 33.737 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าประเภทผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์และในภาพรวม พบว่าประเภทผลิตภัณฑ์การผลิตยานยนต์ หรือชิ้นส่วนรถยนต์ให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าทุกประเภทผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญด้านการออกแบบของผลิตภัณฑ์มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน รองลงมาคือการผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผลิตภัณฑ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีจำนวนข้อมูลที่มีค่าความถี่น้อยกว่า 5 อยู่มากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนช่องทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถใช้ค่าของ Chi-Square ได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดพื้นฐานของการใช้สถิติ Chi-Square

สมมติฐานที่ 2.4 ปัจจัยด้านขนาดของกิจการที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	ขนาดของกิจการ			รวม	χ^2	Sig.
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม			
	การจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	การจ้างงาน 50 - 199 คน	การจ้างงาน 10 - 49 คน			
ด้านผลิตภัณฑ์					7.170	0.305
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและ ความน่าเชื่อถือ	31	9	10	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มี ความหลากหลาย	10	8	6	24		
เหมาะสมกับการใช้งาน						
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ	27	9	4	40		
เป็นบริษัทที่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO	22	5	4	31		
ด้านราคา					23.338	0.001*
ราคาถูกที่สุดเมื่อเทียบกับ ผู้รับเหมารายอื่น ๆ	11	8	12	31		
ราคาจะต้องมีความ เหมาะสมเมื่อเทียบกับงาน และบริการ	53	10	5	68		
รายละเอียดของการเสนอ ราคาสามารถตรวจสอบได้	16	9	6	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้าน ราคา สามารถต่อรองได้	10	4	1	15		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัย	ขนาดของกิจการ			รวม	x^2	Sig.
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม			
	การจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	การจ้างงาน 50 - 199 คน	การจ้างงาน 10 - 49 คน			
ด้านช่องทางการให้บริการ				3.402	0.757	
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เทคนิค อุตสาหกรรม	27	10	6	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุย แนะนำตัวของผู้รับเหมา	22	8	6	36		
ผู้รับเหมาเว็บไซต์ในการ สืบค้นหาข้อมูลและบริการ	20	4	3	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	21	9	9	39		
ปัจจัย	ขนาดของกิจการ			รวม	x^2	Sig.
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ถึงขนาดย่อม มี			
	การจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	การจ้างงานต่ำกว่า 200 คน				
ด้านการส่งเสริมการตลาด				2.504	0.475	
โฆษณาในสื่อที่สามารถ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของ ลูกค้าได้	6	3		9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่าน มาของผู้รับเหมา	16	6		22		
การรับประกันคุณภาพก่อน และหลังการส่งมอบงาน	57	35		92		
การเสนอส่วนลดตาม ระยะเวลาการชำระเงิน	11	11		22		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัย	ขนาดของกิจการ		รวม	χ^2	Sig.
	ขนาดใหญ่ การจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	ขนาดกลาง ถึงขนาดย่อม มี การจ้างงานต่ำกว่า 200 คน			
ด้านบุคลากร				5.539	0.136
มีการจัดอบรมพนักงาน และมีความพร้อมด้าน กำลังคน	17	7	34		
บุคลากรมีทักษะและ ความสามารถ	32	28	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมา ต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	11	2	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตาม กฎระเบียบของผู้ว่าจ้าง	30	18	48		
ด้านกระบวนการบริการ				2.731	0.435
มีขั้นตอนดำเนินการ และ แนวทางปฏิบัติงาน เป็นไป ตามมาตรฐานกำหนด	42	26	68		
ขั้นตอนการออกแบบและ ติดตั้ง ต้องมีความ สอดคล้องกับความต้องการ ระยะเวลาส่งมอบงาน เป็นไปตามที่กำหนด	15	14	29		
มีแผนงานด้านความ ปลอดภัย และเหตุฉุกเฉิน ในระหว่างปฏิบัติงาน	16	9	25		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัย	ขนาดของกิจการ			χ^2	Sig.
	ขนาดใหญ่ มี การจ้างงาน 200 คนขึ้นไป	ขนาดกลาง ถึงขนาดย่อม มี การจ้างงานต่ำกว่า 200 คน	รวม		
ด้านลักษณะทางกายภาพ				11.598	0.009*
องค์กรผู้รับเหมาจะต้อง เป็นนิติบุคคลเท่านั้น	20	9	47		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมี ทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า มูลค่างาน	9	13	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมี วิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ ประกอบวิชาชีพ	47	26	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็น สัญชาติเดียวกันกับองค์กร ผู้ว่าจ้าง	14	13	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 7.170 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.305 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ และในภาพรวม พบว่า อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญทางด้านผลิตภัณฑ์มากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน และอุตสาหกรรมขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 - 49 คน โดยให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือรองลงมาคือ อุตสาหกรรมขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือและวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

ด้านราคา ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 23.338 และมีค่า Sig.

เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านราคา และในภาพรวมพบว่า ขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญทางด้านราคา มากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน และอุตสาหกรรมขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 - 49 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ

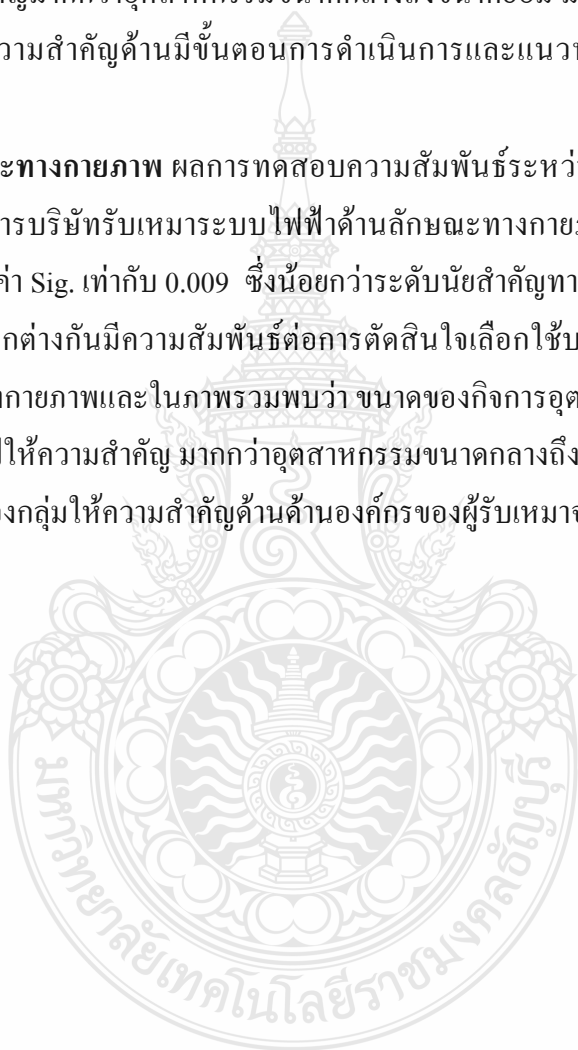
ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านผลิตภัณฑ์ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 3.402 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.757 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านการติดต่อสื่อสาร และในภาพรวมพบว่า ขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลางมีการจ้างงาน 50 - 199 คน และอุตสาหกรรมขนาดย่อมมีการจ้างงาน 10 - 49 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านมีสำนักงานหรือตัวแทนอยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 2.504 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.475 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมการตลาดและในภาพรวมพบว่า ขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญทางด้านส่งเสริมการตลาด มากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลางถึงขนาดย่อม มีการจ้างงานต่ำกว่า 200 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน

ด้านบุคลากร ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านบุคลากร พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 5.539 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.136 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าทางด้านส่งเสริมด้านบุคลากรและในภาพรวม พบว่าขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญด้านบุคลากร มากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลางถึงขนาดย่อม มีการจ้างงานต่ำกว่า 200 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านบุคลากรมีทักษะ

ด้านกระบวนการบริการ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 2.731 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้ากระบวนการบริการและในภาพรวมพบว่า ขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญมากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลางถึงขนาดย่อม มีการจ้างงานต่ำกว่า 200 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านมีขั้นตอนการดำเนินการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีค่า Chi-square เท่ากับ 11.598 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปว่าขนาดของกิจการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพและในภาพรวมพบว่า ขนาดของกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไปให้ความสำคัญ มากกว่าอุตสาหกรรมขนาดกลางถึงขนาดย่อม มีการจ้างงานต่ำกว่า 200 คน โดยทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญด้านด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ



สมมติฐานที่ 2.5 ปัจจัยด้านสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการมีความสัมพันธ์ต่อมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตารางที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ปัจจัย	สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ			รวม	χ^2	Sig.
	ไทย	ญี่ปุ่น	อเมริกา			
ด้านผลิตภัณฑ์					N/A	N/A
ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	4	46	0	50		
การออกแบบผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายเหมาะสมกับการใช้งาน	4	18	2	24		
วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ	7	32	1	40		
เป็นบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO	1	30	0	31		
ด้านราคา					N/A	N/A
ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่น ๆ	5	25	1	31		
ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ	7	60	1	68		
รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้	2	29	0	31		
มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้	2	12	1	15		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัย	สัญชาติของผู้ลงทุนหลักใน			รวม	χ^2	Sig.
	กิจการ					
	ไทย	ญี่ปุ่น	อเมริกา			
ด้านช่องทางการให้บริการ					N/A	N/A
มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม	1	41	1	43		
การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา	7	28	1	36		
ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ	4	22	1	27		
ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา	4	35	0	39		
ด้านการส่งเสริมการตลาด					N/A	N/A
โฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้	0	8	1	9		
การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา	2	20	0	22		
การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน	13	77	2	92		
เสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน	1	21	0	22		
ด้านบุคลากร					N/A	N/A
มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน	2	21	1	24		
บุคลากรมีทักษะและความสามารถ	9	51	0	60		
ทัศนคติที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง	0	12	1	13		
ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรผู้ว่าจ้าง	5	42	1	48		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัย	สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการ			รวม	χ^2	Sig.
	ไทย	ญี่ปุ่น	อเมริกา			
ด้านกระบวนการบริการ					N/A	N/A
มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานกำหนด	7	60	1	68		
ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ	6	22	1	29		
ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด	1	21	1	23		
มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างปฏิบัติงาน	2	23	0	25		
ด้านลักษณะทางกายภาพ					N/A	N/A
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น	2	20	1	23		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่ามูลค่างาน	1	20	1	22		
องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการ	6	66	1	73		
ผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง	7	20	0	27		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่ามีจำนวนข้อมูลที่มีค่าความถี่น้อยกว่า 5 อยู่มากกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนช่องทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถใช้ค่าของ Chi-Square ได้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดพื้นฐานของการใช้สถิติ Chi-Square

ตารางที่ 4.29 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบริษัทรับเหมาระบบ ไฟฟ้า	ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์				
	เพศ	อายุ	ระดับ การศึกษา	ประสบการณ์ การทำงาน	แผนงานที่ ปฏิบัติ
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	-	√	√	-	N/A
2. ด้านราคา (Price)	√	-	√	-	N/A
3. ด้านช่องทางการ ให้บริการ(Place)	√	√	-	-	N/A
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด (Promotion)	√	-	√	-	N/A
5. ด้านบุคลากร (People)	-	-	-	-	N/A
6. ด้านกระบวนการ ให้บริการ (Process)	√	-	-	-	N/A
7. ด้านการสร้างและการ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical)	√	√	-	-	N/A

เมื่อ √ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงผลสรุปการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า	ปัจจัยทางด้านอุตสาหกรรม				
	ทุนจดทะเบียน	ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม	ลักษณะผลิตภัณฑ์	ขนาดกิจการ	สัญชาติของผู้ลงทุน
1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	-	√	√	-	N/A
2. ด้านราคา (Price)	-	√	N/A	√	N/A
3. ด้านช่องทางการให้บริการ (Place)	-	√	N/A	-	N/A
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	-	N/A	N/A	-	N/A
5. ด้านบุคลากร (People)	√	N/A	N/A	-	N/A
6. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	-	N/A	N/A	-	N/A
7. ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical)	-	N/A	N/A	√	N/A

เมื่อ √ คือ มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - คือ ไม่มีผลกับระดับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า ของกลุ่มอุตสาหกรรมในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและวางแผนการบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าซึ่งสรุปผลการศึกษาค้นคว้าดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฝายงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ทุนจดทะเบียน ประเภทของสินค้าอุตสาหกรรม ลักษณะผลิตภัณฑ์ ขนาดกิจการ สัญชาติของผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการศึกษาค้นคว้าสามารถจำแนกออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.8 เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 35.2

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.4 ส่วนช่วง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.4 น้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 ที่เหลือมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.4

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64.1 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.2 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.7

ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงตั้งแต่ 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.9 ในช่วงตั้งแต่ 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.1 น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 ที่เหลือมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.6

ฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละ 68.3 ฝ่ายจัดซื้อ คิดเป็นร้อยละ 24.1 ฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 4.1 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.4

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทของอุตสาหกรรม

ทุนจดทะเบียนของอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือทุนจดทะเบียน 51 - 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.1 ทุนจดทะเบียน 10 - 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 8.3 และทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.1

ประเภทสินค้าอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโรงงานผู้ผลิตสินค้าทุนหรืออุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าเพื่อนำไปใช้เป็นวัตถุดิบของโรงงานอื่น ๆ เช่นเครื่องจักร เครื่องมือ อุตสาหกรรมเคมี ชิ้นส่วนประกอบ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 83.4 และเป็นโรงงานที่ผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 16.6

ลักษณะของผลิตภัณฑ์ตามหมวดการผลิตอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตยานยนต์หรือชิ้นส่วนรถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาเป็นการผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 31.7 การผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 11.7 การผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก คิดเป็นร้อยละ 6.9 การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร คิดเป็นร้อยละ 4.8 และการผลิตเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย 2.8

ขนาดของอุตสาหกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ ขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 - 199 คน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 - 49 คน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือสัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 รองลงมาคือ สัญชาติไทย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และสัญชาติอเมริกา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือวัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับราคาโดยจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่นๆและรายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4

ด้านช่องทางการให้บริการ หรือด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้รับเหมา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตอุตสาหกรรม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาคือบริษัทผู้รับเหมาที่มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษาได้ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และการเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8

ส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงานจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือการนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา และการเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านทักษะและความสามารถของบุคลากร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 และมีการจัดอบรมพนักงาน

ผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนการดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมาคือขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉินในระหว่างการทำงาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านองค์กรของผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และองค์กรของผู้รับเหมางานระบบจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฝ่ายงาน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การใช้วิธีทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. เพศมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อายุมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระดับการศึกษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านอุตสาหกรรม ประกอบด้วย ทุนจดทะเบียน ประเภทของสินค้าอุตสาหกรรม ลักษณะผลิตภัณฑ์ ขนาดกิจการ สัญชาติของผู้ลงทุน มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การใช้วิธีทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอุตสาหกรรม ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. ทุนจดทะเบียนมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านบุคลากร (People) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ประเภทสินค้าอุตสาหกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในด้านด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) และด้านช่องทางการให้บริการ (Place) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ลักษณะผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ขนาดกิจการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าด้านราคา (Price) และด้านด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ (Physical) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

เพศมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พากภูมิพร้อมไวพล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มี

อิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ iPod ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนผสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อสินค้า iPod ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสินค้า iPod เป็นสินค้าคนละประเภทกับงานรับเหมาติดตั้งระบบไฟฟ้า ซึ่งสินค้า iPod เป็นการตัดสินใจซื้อโดยการตัดสินใจซื้อบนพื้นฐานส่วนบุคคล แต่การจ้างเหมาเป็นการดำเนินการบนพื้นฐานความต้องการทางด้านการผลิตของอุตสาหกรรมนั้น ๆ จึงอาจไม่ต้องอยู่บนพื้นฐานส่วนบุคคล

อายุมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ ขงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ที่กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า อายุที่แตกต่างกันจะแสดงถึงประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน ซึ่งมีการสร้างให้บุคคลมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากจึงไม่ได้มองสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพียงแค่มุมเดียว ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่อายุน้อย อาจรู้สึกจับข้องใจในสิ่งที่ไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง

ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่า ระดับของการศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพากภูมิ พร้อมไฉพล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการซื้อและปัจจัยส่วนประกอบการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ iPod ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ iPod ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า โดยผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีให้อิทธิพลต่อปัจจัยด้านส่วนประกอบทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อมากกว่าระดับสูงกว่าระดับการศึกษาน้อยกว่า เนื่องจากผู้บริโภคกลุ่มนี้จะมีการพิจารณาและเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้ามากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษากลุ่มอื่น ๆ

ประสบการณ์ทำงานและแผนกงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่าประสบการณ์ทำงานและแผนกงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไท ศรีดาจันทร์ (2552) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานและแผนงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดจ้างงานรับเหมาก่อสร้างในเขตเทศบาลเมืองปากเซ จังหวัดจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ถึงจะเป็นลักษณะงานรับเหมาเหมือนกัน แต่ความแตกต่างของงานเป็นการรับเหมาก่อสร้างทั่วไปในเขตเทศบาล หรือแหล่งชุมชนเพื่อการอยู่อาศัย แต่การจ้างเหมางานระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรม เป็นการจ้างเหมาโดยในองค์กรผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจะมีแผนกอยู่หลายแผนก และการจ้างเหมาในงานอุตสาหกรรมเกิดจากความต้องการของแผนกที่แตกต่างกัน ซึ่งในแผนกนั้น ๆ อาจไม่มีประสิทธิภาพโดยตรง หรือผู้ว่าจ้างไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญเพราะ จึงอาจทำให้ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ปัจจัยด้านประเภทของอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ทวนจตะเบียนมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล มั่งศิริ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทวนจตะเบียนของกิจการมีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดในทุกด้าน

ประเภทสินค้าอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) และด้านช่องทางการให้บริการ (Place) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพศาล มั่งศิริ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ประเภทสินค้าอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) และด้านช่องทางการให้บริการ (Place)

อุตสาหกรรมตามลักษณะผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งสอดคล้องกับ วรชาติ ต้นวาจา (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงาน

อุตสาหกรรม กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโดเมชั่น พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในส่วน ประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโดเมชั่น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มากที่สุด ขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า พบว่า ปัจจัยด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชาติ ตันวาจา (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อ ส่วนประสมทางการตลาดของอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษาห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโดเมชั่น พบว่าลูกค้ามีระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตืออโดเมชั่น ปัจจัยด้านราคา (Price) และปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถนำมาสรุปและเสนอแนะ เพื่อเป็น แนวทางปรับปรุงในงานรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ ผู้รับเหมาจะต้องเลือกเสนอตัวผลิตภัณฑ์ที่มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือในการ ออกแบบและติดตั้ง ฉะนั้นผู้ทำการศึกษามองเห็นว่าการเสนอราคาสินค้าผู้รับเหมาควรเสนอราคามากกว่า 1 ราคา พร้อมระบุหรือแนบรายการสินค้าพร้อมตราสินค้าให้ผู้ว่าจ้างเลือกกว่า เลือกตราสินค้าใด ราคาจะ เป็นเท่าไร
2. ด้านราคาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันมี ผู้ประกอบการมากมาย ทำให้มีการแข่งขันกันสูง โดยราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงาน และบริการที่ได้รับ โดยอาจทำการออกแบบและเสนอราคา มากกว่าหนึ่งทางเลือก และอธิบายรายละเอียด ของแต่ละทางเลือก เพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีทางเลือกในการตัดสินใจ เกี่ยวกับงบประมาณ คุณภาพของงานและบริการที่ได้รับ
3. ทางด้านช่องทางการให้บริการ หรือการติดต่อสื่อสารกับผู้รับเหมา ควรมีการจัดทำระบบ รับแจ้งเรื่อง ที่ผู้ว่าจ้างสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เช่น การมีช่องทางเฟสบุ๊ก การใช้เว็บไซต์ที่มีระบบ กระจุก หรือ ระบบรับแจ้งเรื่อง

4. ด้านองค์กรของผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า จะต้องมีวิศวกรที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมไฟฟ้าตรงกับงานนั้น ๆ เพื่อผู้ประกอบการจะได้มีความเชื่อมั่นในเรื่องของความถูกต้องและความปลอดภัยในงานที่จ้าง

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากข้อกำหนดทางด้านเวลา และสถานการณ์น้ำท่วมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ ซึ่งบางสถานประกอบการยังไม่เปิดดำเนินการ บางสถานประกอบการอยู่ในช่วงฟื้นฟู กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามจึงเป็นข้อจำกัดของงานวิจัยชิ้นนี้ จึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะเพิ่มเติมในโอกาสต่อไป

2. จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่าผู้ประกอบการในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะให้ความสำคัญกับราคาเป็นอันดับแรกโดยราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการที่ผู้ให้บริการได้รับ จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงต้นทุนของงานรับเหมาระบบไฟฟ้า และการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ เพื่อเพิ่มโอกาสในการการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ประกอบการในเขต สวนอุตสาหกรรมโรจนะต่อไป

3. การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้พบว่าตัวแปรและปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ยังไม่ครอบคลุมซึ่งยังมีตัวแปรและปัจจัยทางด้านต่าง ๆ อีกจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรและปัจจัยทางด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการใช้บริการผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า เช่น ข้อมูลของผู้ให้บริการรับเหมาระบบไฟฟ้า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ตัวแปรการจัดซื้อจัดจ้างของผู้ประกอบการ ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อม เป็นต้น

4. เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เท่านั้น จึงควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติม หรือศึกษาเชิงเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละที่ เพื่อทราบถึง พฤติกรรม ทักษะ และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ที่มีสภาพแวดล้อมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

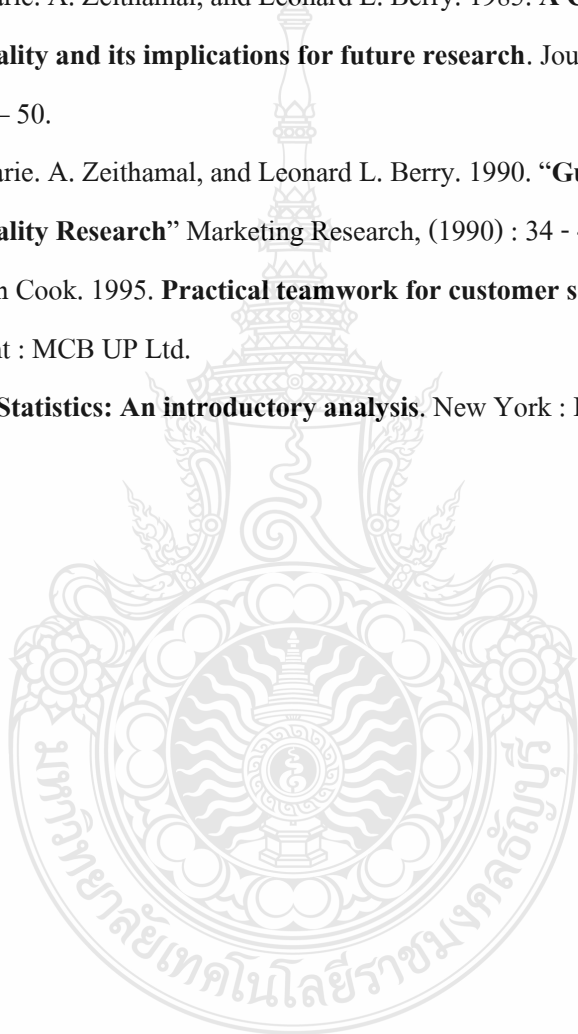
- กรมการจัดหางาน. 2533. **การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมสากล (ISIC)**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กระทรวงอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2552. “สัดส่วนการลงทุนอุตสาหกรรมในไทย,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.industry.go.th>, (สืบค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2554)
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. 2545. **ประชากรศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนัสต์ เกษมไชยานันท์. 2544. **ตัวแปรทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ซี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. **การตลาดสำหรับบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท ที คิว เอ จำกัด. 2004. **มาตรฐานระหว่างประเทศว่าด้วยว่าด้วยการมาตรฐาน ISO**. กรุงเทพฯ : หนังสือ “กฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย” แปลเทียบไทย-ญี่ปุ่น.
- บริษัท สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำกัด (มหาชน) 2553. “การแบ่งเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thaiblogonline.com/Ayutthaya.blog>, (สืบค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2554)
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2525. **ความหมายของอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- พระราชบัญญัติเงินทุนบริษัทอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. 2502. “ความหมายของอุตสาหกรรม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.baanjomyut.com/library/law/02/110.html>, (สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555)
- พระราชบัญญัติโรงงาน. 2512. “ความหมายของอุตสาหกรรม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.diwsafety.org/html/law2_01.htm, (สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555)
- พากุมิ พร้อมไพล. 2551. **พฤติกรรมการณ์ซื้อและปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ iPod ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยงยุทธ พิรพงศ์พัฒน์. 2538. **ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง**. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณภา ปรีธทอง. 2547. **ประชากรศาสตร์**. ปริญญาโท บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2550. **คุณภาพการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอล บั๊คส์.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ). “มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.tisi.go.th/index.php>, (สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2554)
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2554. “ภาพรวมภาวะอุตสาหกรรมไทยปี 2554.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.oie.go.th/industrystatus1_th.asp, (สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2555)
- สำนักโลจิสติกส์ กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. “การแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมตามขนาดของกิจการ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://logistics.dpim.go.th/webdatas/articles/ArticleFile1666.pdf>, (สืบค้นเมื่อ 8 มกราคม 2555)
- สุดาตวง เรืองรุจิระ. 2543. **ส่วนประสมการตลาด**. กรุงเทพฯ : ประกายพรีก.
- อนวัฒน์ ศุภชุตikulและคณะ. 2542. **เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- Buzzell, Robert D., Bradley, T. Gale. 1987. **The PIMS Principles**. New York : The Free Press.
- Gronroos, C. 1982. **An Applied Service Marketing Theory**. European Journal of Marketing 16(7): 30-41.
- Gronroos, C. 1983. **Strategic Management and Marketing in the Service Sector**. Report No. 83-104. Marketing Science Institute Cambridge, MA.
- Gronroos, C. 1984. **A service quality model and its marketing implications**. European Journal of Marketing, 18, 36-44.
- Gronroos, C. 1990. **Service Management and Marketing**. Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington, MASS: Lexington Books.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Parasuraman, A., Leonard L. Berry, and Valarie A. Zeithamal. 1988. **SERVQUAL : A Multiple – item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality**. Journal of Retailing. 64 (1988) : 12 – 40.
- Parasuraman, A., Valarie. A. Zeithamal, and Leonard L. Berry. 1985. **A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research**. Journal of Marketing. 49 (1985) : 41 – 50.
- Parasuraman, A., Valarie. A. Zeithamal, and Leonard L. Berry. 1990. **“Guidelines for Conducting Service Quality Research”** Marketing Research, (1990) : 34 - 44
- Steve Macaulay, Sarah Cook. 1995. **Practical teamwork for customer service**. Team Performance Management : MCB UP Ltd.
- Yamane, Taro. 1967. **Statistics: An introductory analysis**. New York : Harper and Row.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้าในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาไปใช้ประกอบในการจัดทำงานค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างครบถ้วนทุกข้อ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า
- ตอนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

ผู้วิจัย

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 30ปี () 2. ตั้งแต่ 30 - 40ปี
() 3. ตั้งแต่ 41 - 50ปี () 4. มากกว่า 50ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การทำงาน

- () 1. น้อยกว่า 5ปี () 2. ตั้งแต่ 5 - 10 ปี
() 3. ตั้งแต่ 11- 15 ปี () 4. มากกว่า 15 ปี

5. ท่านทำงานอยู่ฝ่ายใด

- () 1. ฝ่ายบริหาร () 2. ฝ่ายจัดซื้อ
() 3. ฝ่ายวิศวกรรม () 4. อื่นๆระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประเภทของอุตสาหกรรม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

(เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว)

6. ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการของท่าน

- () 1. น้อยกว่า 10 ล้านบาท () 2. ตั้งแต่ 10 - 50 ล้านบาท
() 3. ตั้งแต่ 51 - 100 ล้านบาท () 4. มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไป

7. ลักษณะใช้งานสินค้าของท่าน จัดอยู่ในประเภทสินค้าอุตสาหกรรมใด

- () 1. สินค้าทุน เช่น ผลิตเครื่องจักร ชิ้นส่วนประกอบ
() 2. สินค้าอุปโภค บริโภค

8. ลักษณะผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้จัดอยู่ในการผลิตประเภทใด

- () 1. การผลิตผลิตภัณฑ์อาหาร
() 2. การผลิตเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย
() 3. การผลิตผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก
() 4. การผลิตผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อิเล็กทรอนิกส์
() 5. การผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้า
() 6. การผลิตยานยนต์ หรือชิ้นส่วนรถยนต์
() 7. อื่นๆระบุ.....

9. ขนาดกิจการของท่าน

- () 1. อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีการจ้างงาน 200 คนขึ้นไป
() 2. อุตสาหกรรมขนาดกลาง มีการจ้างงาน 50 – 199 คน
() 3. อุตสาหกรรมขนาดย่อม มีการจ้างงาน 10 – 49 คน

10. สัญชาติของผู้ลงทุนหลักในกิจการของท่าน

- () 1. ไทย () 2. ญี่ปุ่น () 3. อเมริกา
() 4. ยุโรป () 5. สัญชาติอื่นๆระบุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

คำชี้แจง : ถ้าท่านต้องเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า ให้ท่านเลือกทำเครื่องหมาย \surd ลงใน

ช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว)

11. ทางด้านผลิตภัณฑ์ ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. ผลิตภัณฑ์มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
() 2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความหลากหลาย เหมาะสมกับการใช้งาน
() 3. วัสดุอุปกรณ์มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ
() 4. เป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

12. ทางด้านราคา ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. ราคาถูกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับเหมารายอื่นๆ
- () 2. ราคาจะต้องมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานและบริการ
- () 3. รายละเอียดของการเสนอราคาสามารถตรวจสอบได้
- () 4. มีความยืดหยุ่นทางด้านราคา สามารถต่อรองได้

13. ด้านช่องทางการให้บริการ ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. มีสำนักงานหรือตัวแทน อยู่ใกล้เขตนิคมอุตสาหกรรม
- () 2. การเข้าพบเพื่อพูดคุยแนะนำตัวของผู้รับเหมา
- () 3. ผู้รับเหมา มีเว็บไซต์ในการสืบค้นหาข้อมูลและบริการ
- () 4. ผู้รับเหมา มีศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ให้บริการปรึกษา

14. ด้านการส่งเสริมการตลาด ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. มีการโฆษณาในสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าได้
- () 2. การนำเสนอผลงานที่ผ่านมาของผู้รับเหมา
- () 3. การรับประกันคุณภาพงานก่อนและหลังการส่งมอบงาน
- () 4. การเสนอส่วนลดตามระยะเวลาการชำระเงิน

15. ด้านบุคลากร ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. มีการจัดอบรมพนักงานผู้รับเหมา และมีความพร้อมด้านกำลังคน
- () 2. บุคลากรมีทักษะและความสามารถ
- () 3. ทักษะที่ดีของผู้รับเหมาต่อองค์กรของผู้ว่าจ้าง
- () 4. ให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของผู้ว่าจ้าง

16. ด้านกระบวนการบริการ ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. มีขั้นตอนดำเนินการ และแนวทางปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด
- () 2. ขั้นตอนการออกแบบและติดตั้ง ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการ
- () 3. ระยะเวลาส่งมอบงานเป็นไปตามที่กำหนด
- () 4. มีแผนงานด้านความปลอดภัย และเหตุฉุกเฉิน ในระหว่างปฏิบัติงาน

17. ด้านลักษณะทางกายภาพ ท่านให้ความสำคัญข้อใดมากที่สุด

- () 1. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นนิติบุคคลเท่านั้น
- () 2. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีทุนจดทะเบียน ไม่น้อยกว่ามูลค่างาน
- () 3. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องมีวิศวกร ที่ได้รับการรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม
- () 4. องค์กรผู้รับเหมาจะต้องเป็นสัญชาติเดียวกันกับองค์กรผู้ว่าจ้าง

18. จากคำถามในส่วนที่ 3 (ข้อที่ 11 ถึง ข้อที่ 17) ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า ขอให้ท่านเรียงลำดับปัจจัยที่ท่านให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากบริษัทผู้รับเหมาระบบไฟฟ้าจากมากไปน้อย โดยกำหนดให้ 1 เป็นลำดับที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุด 2 3 4 5 6 มีความสำคัญรองลงมา ส่วน 7 เป็นลำดับที่ท่านให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย

- P1. ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้รับเหมา
- P2. ด้านราคาที่น่าเสนอของผู้รับเหมา
- P3. ด้านช่องทางการให้บริการของผู้รับเหมา
- P4. ด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้รับเหมา
- P5. ด้านบุคลากรของผู้รับเหมา
- P6. ด้านกระบวนการบริการของผู้รับเหมา
- P7. ด้านลักษณะทางกายภาพของผู้รับเหมา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาระบบไฟฟ้า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

(ผู้วิจัย)

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ - สกุล : นายदनัย ตันไต้
- วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 16 ตุลาคม 2511
- ที่อยู่ : 20 ซอยอ่อนนุช69 ถนนอ่อนนุช แขวงประเวศ
เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250
- ประวัติการศึกษา : ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
วิทยาลัยเทคนิคฉะเชิงเทรา
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง
สาขางานการทำความเย็นและปรับอากาศ วิทยาลัยช่างกลประทุมวัน
ระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
สถาบันราชภัฏพระนคร
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2532 – 2541 เจ้าหน้าที่ออกแบบและควบคุมงานระบบไฟฟ้า
บริษัท ทีไอเอ็ม เอ็นจิเนียริง จำกัด
ปี พ.ศ. 2543 – 2551 ผู้จัดการ โครงการงานระบบไฟฟ้า
บริษัท สยามเคียวเออี จำกัด
ปี พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสดี ใจแอนด์ จำกัด
- เบอร์โทรศัพท์ : 02-726-1117, 02-7260148, 081-802-1946
- อีเมล : danai@sdgiant.net