

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์
เอ็นจิเนียริง จำกัด

ผู้เขียน พรพิมล เดียรรุ่งเรืองชัย

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์นิตยา วัฒนคุณ ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรช มณีสงฆ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าของบริษัทที่ใช้เครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย ซึ่งอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และได้ซื้อเครื่องปรับอากาศพร้อมบริการติดตั้งจากบริษัท ในปี พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งหมด 162 ราย โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ 2 – 4 คน มีเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยจำนวนหนึ่งเครื่อง สื่อที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มากที่สุดคือ การบอกปากต่อปาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกรับบริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด คือการได้รับคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในบางปัจจัยย่อยของทุกด้านขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ และรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับ โทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และบริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุขภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท

ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านบริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก

ส่วนด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อยในด้านบริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการ โดยปัญหาที่มีค่าร้อยละสูงสุด คือ พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้ รองลงมาคือ พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆ ให้เข้าใจและพนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น

Independent Study Title Customers' Satisfaction Towards The Services of Somchit Air Engineering Co., Ltd.

Author Mrs. Pornpimon Thienrungraungchai

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Nitaya Watanakun Chairperson
Assistant Professor Orachorn Maneesong Member

ABSTRACT

The purpose of the study was to assess the satisfaction of customers for the services of Somchit Air Engineering Company Limited. The samples were 162 customers of the company who used air-conditioners in their homes in Chiang Mai province and purchased air-conditioners, with installation services, from Somchit Air Engineering Company Limited in 2004. Questionnaires were used to collect data for subsequent analysis by frequency, percentage, and means.

The majority of the respondents were 30-39 year old females who graduated with bachelor's degrees. The respondents worked in private companies and earned monthly incomes of 10,001-20,000 baht. Typically, they had 2-4 family members and owned one air-conditioner in their homes. Respondents knew Somchit Air Engineering Company Limited via word of mouth. The reason that respondents stated for choosing Somchit Air Engineering Company Limited was recommendations from friends and relatives.

The result of the study indicated that there was a high degree of respondents' satisfaction in Tangibility, Credibility, Assurance and Empathy factors. Respondents had a moderate degree of satisfaction with some sub-factors of the overall service quality components, ranked in descending order as:

In Tangibility, respondents were highly satisfied with these sub-elements: the company had clear, detailed and credible job/service order documents; their service vehicles appeared credible, and were easily identified with visible logos.

In Credibility, respondents were highly satisfied with the following sub-factors: placing orders for installation & maintenance jobs, politeness of telephone operators, on-time service appointments, experienced staff for air-conditioner installation and maintenance, staff rectified all issues raised by customers, staff could install or maintain air-conditioners within schedule periods, and the company's equipment for installation & maintenance were well maintained.

In Assurance, respondents were highly satisfied with the following features: polite and well-mannered service personnel, and staff's conduct which reinforced respondents' trust in the company's services.

In Empathy, respondents were highly satisfied with the hours of operation that suited customers' convenience.

In Responsiveness, respondents were moderately satisfied in all the sub-factors as follows: service staff's readiness to provide information or advice at all times, company's system for servicing customers quickly and punctually, staff who could provide simple advice on installation & maintenance, company's staff that could complete service quickly, and staff available to service customers when needed.

The study revealed that, in all aspects, the means for respondents' expectations were higher than the means for respondents' actual satisfaction.

Service problems experienced by respondents, ranked by highest percentages, were: service personnel's lack of punctuality, no advice given for technical problems, and no basic instructions provided for operating air-conditioners.