

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริกอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้ใช้บริการ แหล่งข้อมูลการรู้จัก หจก. เจ.เอส. อิเล็กทริกอล จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ การเคยใช้บริการจากที่อื่น เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส. อิเล็กทริกอล ประเภทบริการที่เคยติดตั้ง ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หจก. เจ.เอส. อิเล็กทริกอล ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง (ตารางที่ 1-12)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริกอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 13-20)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการหจก. เจ.เอส. อิเล็กทริกอล (ตารางที่ 21-27)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริกอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 28-34)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 35)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้รับเหมาก่อสร้าง	52	29.5
ผู้ประกอบการหอพัก	44	25.0
บ้านพักที่อยู่อาศัย	80	45.5
รวม	176	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงประเภทผู้ใช้บริการ โดย แบ่งเป็นประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย ร้อยละ 45.5 ประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ 29.5 และประเภทผู้ประกอบการหอพัก ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และประเภทผู้ใช้บริการ

เพศ	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการหอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ชาย	42	80.8	22	50.0	51	53.8	115	65.3
หญิง	10	19.2	22	50.0	29	36.3	61	34.7
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.3 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 34.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง เป็นเพศชาย ร้อยละ 80.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 19.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทผู้ประกอบการหอพัก เป็นชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 50.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทบ้านพักอยู่อาศัยเป็นชาย ร้อยละ 53.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และประเภท
ผู้ใช้บริการ

อายุ	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการ หอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ไม่เกิน 20 ปี	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
มากกว่า 20-30 ปี	0	0.0	4	9.2	14	17.5	18	10.3
มากกว่า 31-40 ปี	12	23.0	11	25.0	26	32.5	49	27.8
มากกว่า 41-50 ปี	21	40.4	13	29.5	28	35.0	62	35.2
มากกว่า 51-60 ปี	16	30.8	13	29.5	10	12.5	39	22.2
มากกว่า 60 ปี	3	5.8	3	6.8	2	2.5	8	4.5
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 41-50 ปี ร้อยละ 35.2 รองลงมาคือ อายุ มากกว่า 31-40 ปี ร้อยละ 27.8 อายุมากกว่า 51-60 ปี ร้อยละ 22.2 อายุมากกว่า 21-30 ปี ร้อยละ 10.3 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 4.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้างมีอายุมากกว่า 41-50 ปี ร้อยละ 40.4 รองลงมาคืออายุมากกว่า 31-40 ปี ร้อยละ 23.0 อายุมากกว่า 51-60 ปี ร้อยละ 30.8 และมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 5.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีอายุมากกว่า 41-50 ปี และอายุมากกว่า 51-60 ปี เท่ากันร้อยละ 29.5 รองลงมาคืออายุมากกว่า 31-40 ปี ร้อยละ 25.0 อายุมากกว่า 20-30 ปี ร้อยละ 9.2 และ อายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 6.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีอายุมากกว่า 41-50 ปี ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 31-40 ปี ร้อยละ 32.5 อายุมากกว่า 20-30 ปี ร้อยละ 17.5 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด และประเภทผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการ หอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1	1.9	1	2.2	3	3.8	5	2.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	6	11.5	3	6.8	5	6.2	14	8.0
อนุปริญญา / ปวส.	9	17.4	9	20.5	16	20.0	34	19.3
ปริญญาตรี	31	59.6	23	52.3	43	53.8	97	55.1
สูงกว่าปริญญาตรี	5	9.6	8	18.2	13	16.2	26	14.8
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 19.3 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 8.0 และต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 2.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการเป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ร้อยละ 59.6 รองลงมาคืออนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 17.4 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 11.5 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.6 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 1.9

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการเป็นผู้ประกอบการหอพัก มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 52.3 รองลงมาคืออนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 20.5 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 6.8 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 2.2

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้บริการเป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ร้อยละ 53.8 รองลงมาคืออนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 20.0 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 6.3 และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 3.8

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จักทาง
 หน่วยงานจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ

แหล่งข้อมูลที่รู้จักทาง หน่วยงานจำกัด เจ. เอส.อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม (N=176)	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง (N=52)		ผู้ประกอบการ หอพัก (N=44)		บ้านพักที่อยู่อาศัย (N=80)		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บุคคลในครอบครัว หรือญาติ	10	19.2	3	6.8	10	12.5	23	13.1
เพื่อนหรือคนรู้จัก	23	44.2	18	40.9	32	40	73	41.5
รู้จักเอง	17	32.7	8	18.2	23	28.8	48	27.3
พนักงาน	27	51.9	21	47.7	20	25	68	38.6
หนังสือพิมพ์	8	15.4	5	11.4	3	3.8	16	9.1
เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า	4	7.7	1	2.3	6	7.5	11	6.3
วิศวกรไฟฟ้า	10	19.2	7	15.9	4	5.0	21	11.9
วิทยุ	1	1.9	1	2.3	4	5.0	6	3.4
แผ่นปลิว แผ่นพับ	1	1.9	7	15.9	5	6.3	13	7.4
ป้ายโฆษณา	2	3.8	6	13.6	3	3.8	11	6.3
อินเทอร์เน็ต	1	1.9	4	9.1	5	6.3	10	5.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแหล่งข้อมูลที่รู้จักทางหน่วยงานจำกัด
 เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ พนักงาน ร้อยละ
 38.6 และรู้จักเอง ร้อยละ 27.3

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง แหล่งข้อมูลที่รู้จักทางหน่วยงานจำกัด เจ.
 เอส.อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ พนักงาน ร้อยละ 51.9 รองลงมาคือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 44.2
 และรู้จักเอง ร้อยละ 32.7

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก แหล่งข้อมูลที่รู้จักทางหน่วยงานจำกัด
 เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ พนักงาน ร้อยละ 47.7 รองลงมาคือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ
 40.9 และ รู้จักเอง ร้อยละ 18.2

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย แหล่งข้อมูลที่รู้จักทางหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิลีคทริคอล มากที่สุดคือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ รู้จักเอง ร้อยละ 28.8 และ พนักงาน ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งในการมาใช้ บริการ และประเภทผู้ใช้บริการ

จำนวนครั้งในการมา ใช้บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการ หอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
1 ครั้ง	17	32.7	17	38.6	37	46.3	71	40.3
2-5 ครั้ง	20	38.5	12	27.3	29	36.3	61	34.7
6-7 ครั้ง	7	13.5	8	18.2	6	7.5	21	11.9
8-9 ครั้ง	7	13.5	6	13.6	6	7.5	19	10.8
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	1	1.9	1	2.3	2	2.5	4	2.3
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดมาใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 40.3 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 34.7 และ 6-7 ครั้ง ร้อยละ 11.9

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ คือ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 1 ครั้ง ร้อยละ 32.7 และ 6-7 ครั้ง และ 8-9 ครั้ง ร้อยละ 13.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ คือ 1 ครั้ง ร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 27.3 และ 6-7 ครั้ง ร้อยละ 18.2

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ คือ 1 ครั้ง ร้อยละ 46.3 รองลงมาคือ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 36.3 และ 6-7 ครั้ง 8-9 ครั้ง ร้อยละ 7.5

All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การใช้บริการจากที่อื่น ก่อนมาใช้บริการจาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ

การให้บริการจากที่อื่น ก่อนมาใช้บริการจาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการ หอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เคย	2	3.8	2	4.5	5	6.3	9	5.1
ไม่เคย	50	96.2	42	95.5	75	93.8	167	94.9
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	80	176

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้บริการจาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 94.9 รองลงมาคือ เคย ร้อยละ 5.1

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 96.2 และเคยใช้บริการ ร้อยละ 3.8

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 95.5 และเคยใช้บริการ ร้อยละ 4.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 93.8 และเคยใช้บริการ ร้อยละ 6.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อีเล็คทริคอลล และประเภทผู้ใช้บริการ

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อีเล็คทริคอลล	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม (N=176)	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง (N=52)		ผู้ประกอบการหอพัก (N=44)		บ้านพักที่อยู่อาศัย (N=80)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความน่าเชื่อถือขององค์กร	25	48.1	16	36.4	28	35.0	69	39.2
ชื่อเสียง	15	28.8	14	31.8	11	13.8	40	22.7
ผลงานที่ผ่านมา	26	50.0	26	59.1	35	43.8	87	49.4
การประชาสัมพันธ์	4	7.7	3	6.8	6	7.5	13	7.4
มีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์	19	36.5	15	34.1	13	16.3	47	26.7
ราคา	17	32.7	7	15.9	15	18.8	39	22.2
พนักงานเป็นกันเองและทำงานดี	9	17.3	10	22.7	19	23.8	38	21.6
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	8	15.4	10	22.7	11	13.8	29	16.5
ราคามีความเหมาะสมและยุติธรรม	10	19.2	7	15.9	16	20.0	33	18.8
วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย	2	3.8	6	13.6	6	7.5	14	8.0
มีบริการหลังการขาย	9	17.3	4	9.1	5	6.25	18	10.2

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อีเล็คทริคอลล คือ ผลงานที่ผ่านมา ร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ร้อยละ 39.2 และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อีเล็คทริคอลล คือ ผลงานที่ผ่านมา ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ร้อยละ 48.1 และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ร้อยละ 36.5

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก ส่วนใหญ่เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส.อีเล็คทริคอลล คือ ผลงานที่ผ่านมา ร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ร้อยละ 36.4 และมีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์ ร้อยละ 34.1

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทริกอล คือ ผลงานที่ผ่านมา ร้อยละ 43.8 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ร้อยละ 35.0 และพนักงานเป็นกันเองและทำงานดี ร้อยละ 23.8

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หก. เจ.เอส.อิเล็กทริกอล และประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หก. เจ.เอส.อิเล็กทริกอล	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม (N=176)	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง (N=52)		ผู้ประกอบการหอพัก (N=44)		บ้านพักที่อยู่อาศัย (N=80)		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงสูง over head	11	21.2	11	25.0	15	18.8	37	21.0
ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำ over head	12	23.1	9	20.5	11	13.8	32	18.2
ติดตั้งระบบแรงสูง underground	9	17.3	6	13.6	12	15.0	27	15.3
ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำ underground	7	13.5	5	11.4	12	15.0	24	13.6
ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร	25	48.1	14	31.8	21	26.3	60	34.1
ติดตั้งระบบสายเมนแรงต่ำ	26	50.0	17	38.6	12	15.0	55	31.3
ติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายใน	21	40.4	19	43.2	16	20.0	56	31.8
ติดตั้งระบบไฟฟ้าแรงต่ำภายนอกอาคาร	19	36.5	16	36.4	8	10.0	43	24.4
ติดตั้งระบบสายเมนแรงสูง	25	48.1	14	31.8	13	16.3	52	29.5
ติดตั้งเสาไฟฟ้าแรงสูง	19	36.5	13	29.5	11	13.8	43	24.4
ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง	25	48.1	18	40.9	18	22.5	61	34.7

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ

ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม (N=176)	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง (N=52)		ผู้ประกอบการ หอพัก (N=44)		บ้านพักที่อยู่อาศัย (N=80)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบแรงสูง	16	30.8	11	25.0	6	7.5	33	18.8
ติดตั้งสวิตช์ควบคุมระบบไฟฟ้าแรงสูง	14	26.9	11	25.0	6	7.5	31	17.6
อื่นๆ	2	3.8	1	2.3	3	3.8	3	1.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ก่อสร้างฐาน ฐานหม้อแปลง ฐานตู้ MDB

จากตารางที่ 9 พบว่าประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ คือ ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร ร้อยละ 34.1 และ ติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายใน ร้อยละ 31.8

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ติดตั้งระบบสายเมนแรงต่ำ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร ติดตั้งระบบสายเมนแรงสูง และติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 48.1

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ประกอบการหอพัก ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายใน ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 40.9 และ ติดตั้งระบบสายเมนแรงต่ำ ร้อยละ 38.6

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร ร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูง ร้อยละ 22.5 และติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายใน ร้อยละ 20.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้ง และประเภทผู้ใช้บริการ

ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้ง	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม (N=176)	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง (N=52)		ผู้ประกอบการหอพัก (N=44)		บ้านพักที่อยู่อาศัย (N=80)		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
30 kva	6	11.5	4	9.1	18	22.5	28	15.9
100 kva	12	23.1	9	20.5	14	17.5	35	19.9
160 kva	8	15.4	6	13.6	14	17.5	28	15.9
250 kva	15	28.8	9	20.5	20	25.0	44	25.0
315 kva	6	11.5	8	18.2	6	7.5	20	11.4
400 kva	2	3.8	4	9.1	4	5.0	10	5.7
500 kva	16	30.8	12	27.3	4	5.0	32	18.2
630 kva	19	36.5	16	36.4	8	10.0	43	24.4
800 kva	0	-	0	-	1	1.3	1	0.6
มากกว่า 1000 kva	1	1.9	0	-	2	2.5	3	1.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 250 kva ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ 630 kva ร้อยละ 24.4 และ 100 kva ร้อยละ 19.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 630 kva ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ 500 kva ร้อยละ 30.8 และ 250 kva ร้อยละ 28.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการหอพัก ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 630 kva ร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ 500 kva ร้อยละ 27.3 และ 250 kva ร้อยละ 20.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 250 kva ร้อยละ 25.0 รองลงมาคือ 30 kva ร้อยละ 22.5 และ 100 kva 160 kva ร้อยละ

17.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ และประเภทผู้ใช้บริการ

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการหอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บุคคลในครอบครัว	8	15.4	15	34.2	22	27.5	45	25.6
ญาติ	6	11.5	5	11.4	11	13.8	22	12.5
เพื่อน	18	34.6	13	29.5	28	35.0	59	33.5
วิศวกรไฟฟ้า	13	25.0	6	13.6	9	11.1	28	15.9
เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า	6	11.5	3	6.8	5	6.3	14	8.0
จากสื่อโฆษณา	0	0.0	2	4.5	0	0.0	2	1.1
โดยคำสั่งของหน่วยงาน	0	0.0	0	0.0	3	3.8	3	1.7
อื่นๆ	1	2.0	0	0.0	2	2.5	3	1.7
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ ตัวเอง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ คือ เพื่อน ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 25.6 และ วิศวกรไฟฟ้า ร้อยละ 15.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ เพื่อน ร้อยละ 34.6 รองลงมาคือ วิศวกรไฟฟ้า ร้อยละ 25.0 และ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 15.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการหอพัก ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ เพื่อน ร้อยละ 29.5 และ วิศวกรไฟฟ้า ร้อยละ 13.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ เพื่อน ร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 27.5 และ ญาติ ร้อยละ 13.8

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการใช้
บริการแต่ละครั้ง และประเภทผู้ใช้บริการ

ค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการแต่ละครั้ง	ประเภทผู้ใช้บริการ						รวม	
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง		ผู้ประกอบการ หอพัก		บ้านพักที่อยู่อาศัย		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
10,000-50,000 บาท	4	7.7	6	13.6	51	63.8	61	34.7
50,001-100,000 บาท	20	38.5	17	38.6	11	13.8	48	27.3
100,001-500,000 บาท	23	44.2	18	40.9	16	20.0	57	32.3
500,001-1,000,000 บาท	3	5.8	2	4.5	2	2.4	7	4.0
มากกว่า 1,000,000 บาท	2	3.8	1	2.2	0	0.0	3	1.7
รวม	52	100.0	44	100.0	80	100.0	176	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง
คือ 10,000-50,000 บาท ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ 100,001-500,000 บาท ร้อยละ 32.3 และ
50,001-100,000 บาท ร้อยละ 27.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ
100,000-500,000 บาท ร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 38.5 และ 10,001-
50,000 บาท ร้อยละ 7.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ประกอบการหอพัก มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ
50,000-100,000 บาท ร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ 100,001-500,000 บาท ร้อยละ 38.6 และ 10,001-
50,000 บาท ร้อยละ 13.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ
10,000-500,000 บาท ร้อยละ 63.8 รองลงมาคือ 100,001-500,000 บาท ร้อยละ 20.0 และ 50,001-
100,000 บาท ร้อยละ 13.8

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทริคอลล

ตารางที่ 13 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ	18 (10.2)	119 (67.6)	38 (21.6)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ	22 (12.5)	101 (57.4)	52 (29.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ	23 (13.1)	104 (59.1)	49 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.85 (มาก)
ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ	28 (15.9)	107 (60.8)	39 (22.2)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.91 (มาก)
การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ถูกคำคาดหวัง	30 (17.0)	105 (59.7)	39 (22.2)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่ง	19 (10.8)	107 (60.8)	47 (26.7)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
มีการรับประกันคุณภาพงาน	21 (11.9)	113 (64.2)	39 (22.2)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.86 (มาก)
ระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพงาน	21 (11.9)	105 (59.7)	46 (26.1)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
การให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า	26 (14.8)	104 (59.1)	44 (25.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
มีพนักงานบริการยามคำคืนหรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	23 (13.1)	78 (44.3)	60 (34.1)	11 (6.3)	4 (2.3)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83 (มาก)

จากตารางที่ 13 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ และการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีการรับประกันคุณภาพงาน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ เท่า (ค่าเฉลี่ย 3.85) ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้บริการที่มีคุณภาพเหนือคู่แข่งอื่น และ ระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) และมีพนักงานบริการยามค่ำคืนหรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่ เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน	33 (18.8)	99 (56.3)	43 (24.4)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม	38 (21.6)	91 (51.7)	42 (23.9)	5 (2.8)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
อัตราค่าบริการเหมาะสม	34 (19.3)	93 (52.8)	44 (25.0)	5 (2.8)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	25 (14.2)	98 (55.7)	49 (27.8)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเงินสด	31 (17.6)	91 (51.7)	48 (27.3)	5 (2.8)	1 (0.6)	3.83 (มาก)
สามารถผ่อนชำระได้	24 (13.6)	94 (53.4)	50 (28.4)	8 (4.5)	0 (0.0)	3.76 (มาก)
มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย	31 (17.6)	95 (54.0)	48 (27.3)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และ อัตราค่าบริการที่ชัดเจน	16 (9.1)	118 (67.0)	40 (22.7)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
มีหลายระดับราคาให้เลือก	17 (9.7)	102 (58.0)	54 (30.7)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.76 (มาก)
มีการประมาณราคาที่เกี่ยวข้อง ความเป็นจริง	29 (16.5)	90 (51.1)	55 (31.3)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการ เปลี่ยนแปลงค่าบริการ	20 (11.4)	110 (62.5)	43 (24.4)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.84 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือ ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) อัตราค่าบริการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.88) การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน และมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการให้ส่วนลดเงินสด และมีการประมาณราคาที่ได้ใกล้เคียงความเป็นจริง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) สามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) สามารถผ่อนชำระได้ และมีหลายระดับราคาให้เลือก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	25 (14.2)	81 (46.0)	55 (31.3)	12 (6.8)	3 (1.7)	3.64 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถ ติดต่อได้ง่าย	17 (9.7)	99 (56.3)	51 (29.0)	9 (5.1)	0 (0.0)	3.70 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมา ติดต่อกัน	23 (13.1)	95 (54.0)	53 (30.1)	5 (2.8)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อทั้งทาง โทรศัพท์/โทรสาร	35 (19.9)	89 (50.6)	45 (25.6)	6 (3.4)	1 (0.6)	3.86 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต	22 (12.5)	98 (55.7)	46 (26.1)	7 (4.0)	3 (1.7)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.74 (มาก)

จากตารางที่ 15 พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.73) ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 16 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการ ให้บริการที่ชัดเจน	30 (17.0)	88 (50.0)	47 (26.7)	10 (5.7)	1 (0.6)	3.77 (มาก)
มีการโฆษณาการบริการงาน ติดตั้งระบบไฟฟ้าทาง สื่อวิทยุ ท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง	18 (10.2)	86 (48.9)	52 (29.5)	11 (6.3)	9 (5.1)	3.53 (มาก)
มีการเสนอบริการโดยทาง โทรศัพท์และขอพบเพื่อให้ รายละเอียด	25 (14.2)	88 (50.0)	46 (26.1)	11 (6.3)	6 (3.4)	3.65 (มาก)
มีพนักงานการตลาดอธิบาย รูปแบบและขอบข่ายของงานได้ ชัดเจน	21 (11.9)	107 (60.8)	38 (21.6)	8 (4.5)	2 (1.1)	3.78 (มาก)
มีทีมงานขายออกไป ประชาสัมพันธ์นอกสถานที่	25 (14.2)	84 (47.7)	46 (26.1)	14 (8.0)	7 (4.0)	3.60 (มาก)
การจัดรายการส่งเสริมการขาย ในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจก ตัวอย่างสินค้า	27 (15.3)	76 (43.2)	49 (27.8)	17 (9.7)	7 (4.0)	3.56 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่น พับ ป้ายผ้า	30 (17.0)	75 (42.6)	40 (22.7)	23 (13.1)	8 (4.5)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.63 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.77) มีการเสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.65) มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.60) การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) และมีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทาง สื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงาน ที่ดีมีความชำนาญงาน	25 (14.2)	97 (55.1)	52 (29.5)	2 (1.1)	0 (0.0)	3.82 (มาก)
ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ในงาน ที่ให้บริการ	23 (13.1)	96 (54.5)	49 (27.8)	6 (3.4)	2 (1.1)	3.75 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้ม แย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็น มิตร	20 (11.4)	105 (59.7)	48 (27.3)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และมีความปลอดภัยในการ ทำงาน	18 (10.2)	114 (64.8)	42 (23.9)	1 (0.6)	1 (0.6)	3.84 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญต่อตัว ลูกค้าและงานของลูกค้า	24 (13.6)	107 (60.8)	43 (24.4)	1 (0.6)	1 (0.6)	3.86 (มาก)
วิศวกรและผู้ควบคุมงานเชื่อถือ ได้	21 (11.9)	106 (60.2)	44 (25.0)	5 (2.8)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความ ชำนาญงาน	21 (11.9)	101 (57.4)	51 (29.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.79 (มาก)
พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความ ชำนาญในการให้บริการ	25 (14.2)	105 (59.7)	45 (25.6)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.87 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความ ซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจ ได้	26 (14.8)	107 (60.8)	42 (23.9)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
พนักงานมีความสามารถแก้ไข ปัญหาหรือ เสนอแนะวิธีการ แก้ปัญหที่เหมาะสมกับลูกค้าได้	23 (13.1)	100 (56.8)	51 (29.0)	1 (0.6)	1 (0.6)	3.81 (มาก)
มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงาน ลูกค้ามีข้อบกพร่องสามารถ ตกแต่งแก้ไขให้ใช้ได้ทันที	21 (11.9)	104 (59.1)	45 (25.6)	5 (2.8)	1 (0.6)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
พนักงานและผู้ให้บริการบริการ อย่าเสมอภาค	23 (13.1)	102 (58.0)	47 (26.7)	3 (1.7)	1 (0.6)	3.81 (มาก)
มีพนักงานเพียงพอในการ ให้บริการ	23 (13.1)	97 (55.1)	53 (30.1)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.79 (มาก)
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย	30 (17.0)	104 (59.1)	38 (21.6)	3 (1.7)	1 (0.6)	3.90 (มาก)
มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย	27 (15.3)	104 (59.1)	39 (22.2)	4 (2.3)	2 (1.1)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.83 (มาก)

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) มารยาทพนักงานสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความปลอดภัยในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญงาน (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็นมิตร วิศวกรและผู้ควบคุมงานเชื่อถือได้ พนักงานมีความสามารถแก้ไขปัญหาหรือ เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ และพนักงานและผู้ให้บริการบริการอย่าเสมอภาค เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความชำนาญงาน มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องสามารถตกแต่งแก้ไขให้ดีขึ้นได้ทันที และมีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 18 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	26 (14.8)	96 (54.5)	53 (30.1)	0 (0.0)	1 (0.6)	3.83 (มาก)
การดำเนินงานมีความถูกต้องรวดเร็ว ทันตามเวลา	28 (15.9)	94 (53.4)	51 (29.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.83 (มาก)
มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ	27 (15.3)	86 (48.9)	59 (33.5)	2 (1.1)	2 (1.1)	3.76 (มาก)
การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	30 (17.0)	83 (47.2)	61 (34.7)	1 (0.6)	1 (0.6)	3.80 (มาก)
มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง	29 (16.5)	101 (57.4)	43 (24.4)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.88 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดเงิน	35 (19.9)	89 (50.6)	47 (26.7)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.87 (มาก)
ให้บริการตามลำดับการมาใช้บริการ	24 (13.6)	96 (54.5)	53 (30.1)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.80 (มาก)
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	21 (11.9)	93 (52.8)	59 (33.5)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.74 (มาก)
มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง	26 (14.8)	108 (61.4)	39 (22.2)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.89 (มาก)
มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด	24 (13.5)	102 (58.0)	46 (26.1)	3 (1.7)	1 (0.6)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	22 (12.5)	106 (60.2)	46 (26.1)	1 (0.6)	1 (0.6)	3.84 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	21 (11.9)	105 (59.7)	47 (26.7)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.81 (มาก)
มีการติดตามผลการให้บริการ	31 (17.6)	88 (50.0)	56 (31.8)	0 (0.0)	1 (0.6)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาคือ มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.88) ความถูกต้องในการคิดเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.87) ขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีการติดตามผลการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.82) ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และ ให้บริการตามลำดับการมาใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ชื่อเสียงของบริษัท	31 (17.6)	84 (47.7)	58 (33.0)	2 (1.1)	1 (0.6)	3.81 (มาก)
ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็น ได้ชัดเจน	23 (13.1)	85 (48.3)	58 (33.0)	9 (5.1)	1 (0.6)	3.68 (มาก)
ห้องพักลูกค้ามีที่นั่งเพียงพอ	24 (13.6)	90 (51.1)	51 (29.0)	11 (6.3)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งใน สำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ใน การให้บริการ	30 (17.0)	87 (49.4)	55 (31.3)	3 (1.7)	1 (0.6)	3.81 (มาก)
บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด	27 (15.3)	90 (51.1)	56 (31.8)	3 (1.7)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
มีเอกสารความรู้ต่างๆที่สามารถ หาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน	22 (12.5)	82 (46.6)	68 (38.6)	4 (2.3)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
การบริการและการเอาใจใส่ ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน	25 (14.2)	93 (52.8)	53 (30.1)	5 (2.8)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	28 (15.9)	93 (52.8)	51 (29.0)	3 (1.7)	1 (0.6)	3.82 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่างๆ และห้องน้ำ	30 (17.0)	84 (47.7)	54 (30.7)	8 (4.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.77 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบริษัท และความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ห้องพักรักลูกค้าที่นั่งเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.69) ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อีเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.83	มาก
ด้านราคา	3.84	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.74	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	มาก
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.83	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.82	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.77	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสม
 การตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อีเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้าน
 บุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ
 ทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การบริการไม่หลากหลายด้านระบบไฟฟ้าและตรง ความต้องการ	33	18.8
ขาดความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	45	25.6
ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ไม่ถูกต้องมาตรฐานและ มีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ	17	9.7
คุณภาพการบริการไม่สม่ำเสมอ	36	20.5
การให้บริการไม่ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง	42	23.9
ไม่มีการรับประกันคุณภาพงาน	23	13.1
ไม่มีระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพ	25	14.2
ไม่มีการให้บริการควววงจรในด้านระบบไฟฟ้า	23	13.1
ไม่มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ	19	10.8
ไม่มีพนักงานบริการยามค่ำคืน หรือกรณีเกิด เหตุฉุกเฉิน	46	26.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด
3 อันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานบริการยามค่ำคืน หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เท่ากัน ร้อยละ 26.1
รองลงมาคือ ขาดความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ร้อยละ 25.6 และการ
ให้บริการไม่ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ร้อยละ 23.9

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าบริการ ไม่เป็นธรรมและเก็บค่าบริการซ้ำซ้อน	34	19.3
ราคาวัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม	41	23.3
อัตราค่าบริการ ไม่เหมาะสม	25	14.2
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	36	20.5
ไม่มีการให้ส่วนลดเงินสด	30	17.0
ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น	39	22.2
ไม่มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย	39	22.2
การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการไม่ชัดเจน	25	14.2
ไม่มีหลายระดับราคาให้เลือก	32	18.2
การประมาณราคาไม่ใกล้เคียงความเป็นจริง	14	8.0
มีการเก็บค่าบริการซ้ำซ้อนหลายขั้นตอน	16	9.1
ไม่มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	13	7.4
อื่นๆ	2	1.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่าปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ราคาวัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม ร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้สินเชื่อสั้น และไม่มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย เท่ากัน ร้อยละ 22.2 และไม่สามารถต่อรองราคาได้ ร้อยละ 20.5

All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัด
จำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	86	48.9
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อยาก	39	22.2
การเดินทางมาติดต่อกองานไม่สะดวก	46	26.1
การติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร ไม่สะดวก	38	21.6
การติดต่อทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก	26	14.8

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา
มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ การเดินทางมา
ติดต่อกองานไม่สะดวก ร้อยละ 26.1 และ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อยาก ร้อยละ 22.2

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการไม่ชัดเจน	85	48.3
ไม่มีการบริการโทรแจ้งลูกค้าเมื่อมีการติดตั้งครบ 1 ปี	30	17.0
ไม่มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าครบวงจร	41	23.3
ไม่มีการส่งเสริมการขายก่อนรับบริการ	46	26.1
ไม่มีการส่งเสริมการขายหลังรับบริการ	26	14.8
การให้บริการล่าช้า	35	19.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่าปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการไม่ชัดเจน ร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ไม่มีการส่งเสริมการขายก่อนรับบริการ ร้อยละ 26.1 และ ไม่มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้า ครบวงจร ร้อยละ 23.3

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญงาน	31	17.6
ผู้บริหารไม่ให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ	30	17.0
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสในการ ให้บริการ	24	13.6
พนักงานแต่งกายสุภาพไม่เรียบร้อยและไม่มีความปลอดภัย ในการทำงาน	32	18.2
พนักงานไม่ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า	32	18.2
วิศวกรและผู้ควบคุมงานไม่น่าเชื่อถือ	27	15.3
พนักงานที่ให้บริการติดตั้งไม่มีความชำนาญงาน	24	13.6
พนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงาน ไม่ ชัดเจน	24	13.6
พนักงานการติดตั้งไม่มีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ	35	19.9
พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ ไม่น่าเชื่อถือและไม่ น่าไว้วางใจพนักงาน	21	11.9
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการ แก้ปัญหที่เหมาะสมกับลูกค้าได้	9	5.1
พนักงานไม่มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามี ข้อบกพร่องไม่สามารถตกแต่งแก้ไขให้ดีขึ้นทันที	10	5.7
พนักงานและผู้ให้บริการบริการไม่เสมอภาค	11	6.3
พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการ	9	5.1
ไม่ให้เกิดริและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่องานและ ลูกค้าที่ให้บริการ	36	20.5
อื่นๆ	2	1.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

อื่นๆ ได้แก่ พนักงานทำงานซ้ำ

จากตารางที่ 25 พบว่าปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่ให้เกียรติและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่องานและลูกค้าที่ให้บริการ ร้อยละ 20.5 รองลงมาคือ พนักงานการติดตั้งไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ร้อยละ 19.9 พนักงานไม่ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า ร้อยละ 18.2

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความสะดวกในการรับบริการ	46	26.1
การดำเนินงานไม่ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด	20	11.4
ไม่มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ	44	25.0
ไม่มีการแนะนำการบริการแก่ลูกค้าก่อนให้บริการเสมอ	28	15.9
ไม่มีการตกลงกันถึงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง	26	14.8
ไม่ให้บริการตามลำดับการมาให้บริการ	27	15.3
การบริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค	31	17.6
ไม่มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง	21	11.9
การส่งมอบงานไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	19	10.8
ไม่มีความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	16	9.1

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีความสะดวกในการรับบริการ ร้อยละ 26.1 รองลงมาคือ ไม่มี เอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ร้อยละ 25.0 การบริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค ร้อยละ 17.6

All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน	83	47.2
ชื่อเสียงของบริษัทไม่ดี	36	20.5
ที่พักรับรองลูกค้ามีไม่เพียงพอ	46	26.1
อุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการ ให้บริการไม่ทันสมัย	37	21.0
บรรยากาศในสำนักงาน ไม่ดี	32	18.2
ไม่มีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหา ดูได้ในสำนักงาน	24	13.6
พนักงานไม่บริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่อ งานในสำนักงาน	13	7.4

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 176 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือ ที่พักรับรองลูกค้ามีไม่เพียงพอ ร้อยละ 26.1 และอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย ร้อยละ 21.0

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วน
จำกัด เจ. เอส. อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/
บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อ สร้าง	ผู้ประกอบการ หอพัก	บ้านพักที่อยู่ อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ	3.87 (มาก)	4.02 (มาก)	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)
ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้า และตรงความต้องการ	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	3.63 (มาก)	3.82 (มาก)
ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการ ให้บริการ	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)
ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมี ความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.81 (มาก)	3.91 (มาก)
การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
การให้บริการมีคุณภาพเหนือคู่แข่ง	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.69 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการรับประกันคุณภาพงาน	3.90 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
ระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพงาน	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
การให้บริการควมวงจรในด้านระบบไฟฟ้า	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง	ผู้ประกอบการหอพัก	บ้านพักที่อยู่อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีพนักงานบริการยามค่ำคืนหรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	3.58 (มาก)	3.73 (มาก)	3.54 (มาก)	3.60 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในทุกประเด็นในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการให้บริการถูกต้องตรงตามที่ถูกคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ถูกคาดหวัง และการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ การให้บริการมีคุณภาพเหนือคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย 3.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ถูกคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ มีการรับประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา
จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อ สร้าง	ผู้ประกอบการ หอพัก	บ้านพักที่อยู่ อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการ ซ้ำซ้อน	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.963 (มาก)
ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม	3.88 (มาก)	4.09 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)
อัตราค่าบริการเหมาะสม	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
สามารถต่อรองราคาได้	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)
มีการให้ส่วนลดเงินสด	3.87 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)
สามารถผ่อนชำระได้	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	3.76 (มาก)
มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)
การกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ ชัดเจน	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)
มีหลายระดับราคาให้เลือก	3.83 (มาก)	3.0 (มาก)	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)
มีการประมาณราคาใกล้เคียงความเป็นจริง	3.85 (มาก)	3.98 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (มาก)	3.95 (มาก)	3.76 (มาก)	3.84 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านราคาในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย อัตราค่าบริการเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และสามารถต่อรองราคาได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และ สามารถผ่อนชำระได้ และการกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม และอัตราค่าบริการเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีการให้ส่วนลดเงินสด และมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัด
จำหน่าย จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อ สร้าง	ผู้ประกอบการ หอพัก	บ้านพักที่อยู่ อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.81 (มาก)	3.82 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)
ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)
ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน	3.73 (มาก)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.77 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.69 (มาก)	3.91 (มาก)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัย
ด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึง
พอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้นประเด็นด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอที่
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.83)
รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ
งาน (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3
อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ

ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.91) และทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อกาน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง	ผู้ประกอบการหอพัก	บ้านพักที่อยู่อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)
มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง	3.54 (มาก)	3.73 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
มีการเสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงาน ได้ชัดเจน	3.75 (มาก)	3.93 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่	3.55 (มาก)	3.77 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า	3.44 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า	3.54 (มาก)	3.82 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.58 (มาก)	3.86 (มาก)	3.55 (มาก)	3.63 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้นประเด็นด้านการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มผู้ประกอบการหอพักมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยทุกประเด็นในระดับมาก และกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้นด้านมีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง การจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการเสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด และการจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีการเสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อ สร้าง	ผู้ประกอบการ หอพัก	บ้านพักที่อยู่ อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญ	3.75 (มาก)	4.07 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)
ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ	3.65 (มาก)	4.02 (มาก)	3.66 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็นมิตร	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความ ปลอดภัยในการทำงาน	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)
พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของ ลูกค้า	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
วิศวกรและผู้ควบคุมงานเชื่อถือได้	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความชำนาญงาน	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการ ให้บริการ	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.75 (มาก)	3.87 (มาก)
พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและ ไว้วางใจได้	3.85 (มาก)	4.07 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีความสามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะ วิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้	3.83 (มาก)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)
มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่อง สามารถตกแต่งแก้ไขให้ดีขึ้นได้ทันที	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานและผู้ให้บริการบริการอย่างเสมอภาค	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.81 (มาก)
มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	3.81 (มาก)	4.05 (มาก)	3.64 (มาก)	3.79 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง	ผู้ประกอบการหอพัก	บ้านพักที่อยู่อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	3.76 (มาก)	3.90 (มาก)
มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	3.69 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านบุคลากรในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.92) และ มีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องสามารถตกแต่งแก้ไขให้ดีขึ้นได้ทันที (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.11) และ มีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญ และ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็นมิตร พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความชำนาญงาน พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.76) และ พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.75)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง	ผู้ประกอบการหอพัก	บ้านพักที่อยู่อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)	3.83 (มาก)
การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา	3.94 (มาก)	3.95 (มาก)	3.69 (มาก)	3.83 (มาก)
มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ	3.69 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)	3.76 (มาก)
การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง	3.88 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
ความถูกต้องในการคิดเงิน	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	3.87 (มาก)
ให้บริการตามลำดับการมาใช้บริการ	3.81 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)
ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)
มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)
มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด	3.92 (มาก)	3.91 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)
ขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการติดตามผลการให้บริการ	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.79 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อทุก ประเด็นย่อยด้านกระบวนการในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.92) ความถูกต้องในการคิดเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ มีการติดตามผลการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีเอกสาร เกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดเงิน และมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.83) และขั้นตอนใน การทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทผู้ใช้บริการ			
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง	ผู้ประกอบการ	บ้านพักที่อยู่อาศัย	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ชื่อเสียงของบริษัท	3.77 (มาก)	3.91 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็น ได้ชัดเจน	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)
ห้องพักผ่อนที่มีที่นั่งเพียงพอ	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)
ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.81 (มาก)
บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่งสวยงามสะอาด	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)
มีเอกสารความรู้ต่างๆ ที่สามารถหาอ่านและหาดูได้ในสำนักงาน	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	3.69 (มาก)
การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)	3.78 (มาก)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.98 (มาก)	3.75 (มาก)	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.88 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.69 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากเช่นกัน

ในปัจจุบันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมาคือ การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพักมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และห้องพักราค่าที่มันึงเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ควรจ้างพนักงานเพิ่มในส่วนพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ โดยคัดเลือกบุคคลที่มีศักยภาพมีความรู้ความสามารถและให้เพียงพอต่องานแต่ละครั้ง เพื่อความรวดเร็วและปลอดภัยในการทำงาน	1
ที่ตั้งสำนักงานอยู่ไกล จอดรถลำบาก อีกทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เนื่องจากไม่เห็นงานที่ชัดเจน ควรให้พนักงานที่ชำนาญมาพบกับลูกค้าพร้อมเอกสารเสนอแนะเบื้องต้น	1
ควรมีเอกสารเบื้องต้นในการนำเสนองาน เพื่อลูกค้าจะได้ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการตัดสินใจ	1
ควรจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เหมาะสม	13
ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานในการให้บริการ เพื่อความประทับใจของลูกค้าในการใช้บริการ	1
ควรมีป้ายแสดงชื่อให้เห็นชัดเจน	3
ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ถึงบริการ/สินค้าเพื่อเป็นที่รู้จักแก่บุคคลทั่วไป	1
หากมีการทบทวนราคาหรือพิจารณาราคาในการให้บริการ ควรรีบติดต่อกลับลูกค้า	1
ในการตรวจสอบหรือการวางบิลเรียกเก็บสินค้าและบริการแต่ละครั้งควรทำการตรวจสอบให้แน่ชัด และควรมีการวางแผนเบื้องต้นในการเร่งรัดหนี้สิน หรือการวางบิลภายในก่อนเรียกเก็บลูกค้า เพราะหากเจ้าหน้าที่ไม่มีการมอบหมายที่ชัดเจนแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเมื่อเกิดการเรียกเก็บบริการซ้ำซ้อนอาจทำให้ภาพพจน์ของบริษัทเสียหายได้	1
ก่อนการส่งมอบงานแต่ละครั้งควรมีการลงนามเป็นลายลักษณ์อักษร โดยช่างผู้ชำนาญการ เพื่อใช้ประกอบเป็นหลักฐานเบื้องต้นในการเบิกค่าใช้จ่าย หากละเอียดในส่วนนี้เมื่อมีความบกพร่องในงานอาจทำให้เสียชื่อเสียงได้ ขาดความน่าเชื่อถือในการติดต่องานให้บริการในครั้งต่อไป	1

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น	2
ควรอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน โดยผู้ชำนาญ	1
การทำงานควรคำนึงถึงความปลอดภัยโดยมีอุปกรณ์ป้องกันทุกครั้งเมื่อทำงาน	1
ควรเพิ่มบริการที่หลากหลายหรือสามารถแนะนำบุคคลอื่นที่สามารถให้บริการแทนได้ในกรณีที่ทางห้างฯ ไม่ทำ	1
ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้	1
สถานที่อยู่ไกล ไม่สะดวกในการติดต่อ	3
ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงถึงที่พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานให้ทันตามกำหนดเวลา	3
ควรอบรมให้พนักงานมีจิตสำนึกของการบริการที่ดี การเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรวมถึงลูกค้า	1
สถานที่รับรองลูกค้าควรมีความเหมาะสม	1
ควรมีการกำหนดราคา/อัตราค่าบริการที่ชัดเจน เช่น ราคาหม้อแปลงไฟฟ้า	1
ขอให้รักษาระดับคุณภาพบริการ ให้คงที่อย่างนี้ตลอดไป	1
ควรคิดป้ายให้ชัดเจนทั้ง 2 ฟากถนน	3
ควรจัดพนักงานในการให้บริการ ในช่วงเวลาที่นอกเหนือเวลาทำการ	4

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการมากที่สุดคือ ควรจัดที่จอดรถสำหรับลูกค้าให้เหมาะสม จำนวน 13 ราย รองลงมาคือ ควรจัดพนักงานในการให้บริการในช่วงเวลาที่นอกเหนือเวลาทำการ จำนวน 4 ราย และควรมีป้ายแสดงชื่อให้เห็นชัดเจน ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการติดต่อกับลูกค้าโดยตรงถึงที่พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานให้ทันตามกำหนดเวลา จำนวน 3 รายเท่ากัน

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved