

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	17
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	21
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลงการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปลงการศึกษา	68
อภิปรายผล	70
ข้อค้นพบ	73
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
ประวัติผู้เขียน	88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของ กิจการ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน ของกิจการ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิด ดำเนินการ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ทำงานในกิจการนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคย ใช้บริการซ่อมบำรุง ระบบไฟฟ้าของบริษัท	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการติดตั้ง และซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าที่ลูกค้าเลือกใช้	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลในการ เลือกใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ผู้ที่มีอำนาจ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ	20
10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบ ไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้ง และซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้าน ผลิตภัณฑ์	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้ง และซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้าน ราคา	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด	29
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านบุคลากร	31
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ	33
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	36
18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด จำแนกตามประเภทกิจการ	37
19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ	39
20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ	42
21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
22	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ	45
23	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ	47
24	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ	48
25	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ	51
26	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	52
27	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	54
28	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านราคาจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	56
29	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	58
30	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านบุคลากรจําแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	61
32	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการจําแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	62
33	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการสร้าางและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จําแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท	64
34	แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์จำกัด	66
35	แสดงจำนวนของข้อเสนอแนะจากลูกค้า ในการใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์จำกัด	67
36	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ มากที่สุดและน้อยที่สุด 10 อันดับ	75