

บทที่ 4

การวิเคราะห์ผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้ง และซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัดเป็นการศึกษาความพึงพอใจในปัจจุบันประสมทางการตลาดบริการของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ

จากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 77 ราย (รายงานเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด) เก็บตัวอย่างจริงได้จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.61 ของประชากรทั้งหมด จึงขอรายงานผลการศึกษาเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า(ตารางที่ 6-9)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด (ตารางที่ 10-33)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด (ตารางที่ 34-35)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
โรงงานอุตสาหกรรม	23	33.33
รับเหมาก่อสร้าง	23	33.33
ร้านค้า	13	18.84
ที่พักอาศัย	9	13.05
อื่น ๆ	1	1.45
รวม	69	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ รับเหมาระบบไฟฟ้า

จากตารางที่ 1 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย เป็นลูกค้าประเภทกิจการ โรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทกิจการรับเหมาก่อสร้างจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประเภทกิจการร้านค้า จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.84 ประเภทกิจการที่พักอาศัย จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.05 และประเภทอื่นๆ ได้แก่ รับเหมาไฟฟ้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.45

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ

ทุนจดทะเบียนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	7	10.15
1-2.99 ล้านบาท	24	34.78
3-4.99 ล้านบาท	10	14.49
สูงกว่า 5 ล้านบาท	28	40.58
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย มีทุนจดทะเบียนของกิจการสูงกว่า 5 ล้านบาทจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.58 มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 1-2.99 ล้านบาทจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.78 มีทุนจดทะเบียนของกิจการ 3-4.99 ล้านบาทจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.49 และมีทุนจดทะเบียนของกิจการ ต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.15

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	10	14.49
3-5 ปี	13	18.84
5-7 ปี	21	30.44
มากกว่า 7 ปี	25	36.23
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย มีกิจการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการ มากกว่า 7 ปี มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.23 กิจการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการที่มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 5-7 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.43 กิจการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการที่มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 3-5 ปี มีจำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.84 และกิจการที่มีระยะเวลาเปิดดำเนินการที่มีระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ ต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.49

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงานปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	28	40.58
ผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ	16	23.19
ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม	17	24.64
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	6	8.69
อื่น ๆ	2	2.90
รวม	69	100.00

หมายเหตุ : อื่น ๆ ได้แก่ วิศวกร

จากตารางที่ 4 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย เป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.58 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.64 ตำแหน่งผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.19 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.69 และตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ วิศวกร 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.90

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำงานในกิจการนี้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาทำงานในกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	5.80
1-2 ปี	13	18.84
2-3 ปี	14	20.29
มากกว่า 3 ปี	38	55.07
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระยะเวลาทำงานในกิจการมากกว่า 3 ปี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.07 มีระยะเวลาทำงานในกิจการ 2-3 ปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.29 มีระยะเวลาทำงานในกิจการ 1-2 ปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.84 และมีระยะเวลาทำงานในกิจการน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เคยใช้บริการซ่อมบำรุง ระบบไฟฟ้าของบริษัท

ระยะเวลาที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	12	17.39
1-2 ปี	20	28.99
2-3 ปี	16	23.19
มากกว่า 3 ปี	21	30.43
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า เป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.43 ระยะเวลา 1-2 ปี มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.99 ระยะเวลา 2-3 ปี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.19 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.39

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าที่ลูกค้าเลือกใช้

บริการที่ลูกค้าเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
ติดตั้งระบบไฟฟ้า	42	60.87
บำรุงรักษาหม้อแปลง	11	15.94
ผลิตหรือติดตั้ง MDB , DB	47	68.12
ผลิตหรือติดตั้ง CONTROL	36	52.17
ติดตั้ง ACB , MCCB	29	42.03
MODIFY CU.BUSBAR , CONTROL	39	56.52
PREVENTIVE MAINTENANCE	24	34.78

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลูกค้าที่เลือกใช้บริการผลิตหรือติดตั้ง MDB , DB มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.12 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.87 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการ MODIFY CU.BUSBAR, CONTROL มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.52 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการผลิตหรือติดตั้ง CONTROL มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.17 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการติดตั้ง ACB, MCCB มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.03 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการ PREVENTIVE MAINTENANCE มีจำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.78 ลูกค้าที่เลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงมีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.94

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เหตุผลในการเลือกใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

เหตุผลในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพของอุปกรณ์และบริการ	38	55.07
ราคาของอุปกรณ์และบริการ	34	49.28
ส่วนลดในการใช้บริการ	9	13.04
ความสามารถของบุคลากร	48	69.57
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	46	66.67
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ	39	56.52
ชื่อเสียงของบริษัท	16	23.19

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ด้านความสามารถของบุคลากร มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.57 เหตุผลด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.67 เหตุผลด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการ มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.52 เหตุผลด้านคุณภาพของอุปกรณ์และบริการ มีจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.07 เหตุผลด้านราคาของอุปกรณ์และบริการ มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.28 เหตุผลด้านชื่อเสียงของบริษัท มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.19 และเหตุผลด้านการมีส่วนลดในการใช้บริการ มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.04

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า มากที่สุด

ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	34	49.28
ผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ	15	21.74
ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม	11	15.94
ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	9	13.04
รวม	69	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็น เจ้าของกิจการ มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.28 เป็นผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.74 เป็นผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม มีจำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.94 และ เป็นผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.04

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอน
จิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด**

**ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของ
บริษัท ศิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด**

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.20	มาก
ด้านราคา	3.65	มาก
ด้านการจัดจำหน่าย	3.42	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	4.00	มาก
ด้านกระบวนการ	3.96	มาก
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.69	มาก
รวม	3.74	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (3.70) ในรายละเอียด ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (4.20) ด้านบุคลากร (4.00) ด้านกระบวนการ (3.96) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.69) ด้านราคา (3.65) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ ด้านการจัดจำหน่าย (3.42) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจิเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์

	ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ย/ (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	จำนวน	36	11	1	0	จำนวน	4.22	
	ร้อยละ	27.27	16.67	1.52	0.00	ร้อยละ	(มาก)	
ความน่าเชื่อถือของตราหือของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	จำนวน	34	12	0	0	66	4.08	
	ร้อยละ	30.30	18.18	0.00	0.00	100.00	(มาก)	
คุณภาพของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	จำนวน	41	13	1	0	66	3.94	
	ร้อยละ	16.67	62.12	19.70	1.52	100.00	(มาก)	
ความคงทนของอุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	35	4	0	0	66	4.27	
	ร้อยละ	40.91	53.03	6.06	0.00	100.00	(มาก)	
การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่กำหนดหรือออกแบบไว้	จำนวน	25	6	0	0	66	4.35	
	ร้อยละ	37.88	53.03	9.09	0.00	100.00	(มาก)	
ระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	จำนวน	37	5	0	0	66	4.29	
	ร้อยละ	56.06	36.36	7.58	0.00	100.00	(มาก)	

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจินเนียร์ิง ซิสเทมส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						รวม	ค่าเฉลี่ย/ (แบบผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	4.22
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	(มาก)
การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้าที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท	37	24	5	0	0	66	66	4.48
	56.06	36.36	7.58	0.00	0.00	100.00	100.00	(มาก)
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	4.19
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	(มาก)
ความน่าเชื่อถือของตราชื่อของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	14	37	11	1	0	63	63	4.02
	22.22	58.73	17.46	1.59	0.00	100.00	100.00	(มาก)
คุณภาพของอุปกรณ์อะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	14	37	11	1	0	63	63	4.02
	22.22	58.73	17.46	1.59	0.00	100.00	100.00	(มาก)
ความคงทนของอุปกรณ์อะไหล่ที่ใช้	10	41	12	0	0	63	63	3.97
	15.87	65.08	19.05	0.00	0.00	100.00	100.00	(มาก)
การซ่อมบำรุงตรงตามเวลาและตามรูปแบบที่กำหนดไว้	24	32	7	0	0	63	63	4.27
	38.10	50.79	11.11	0.00	0.00	100.00	100.00	(มาก)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจินเนียร์ิง ชิสเทมส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย/ (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	4.22
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	(มาก)
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	23	34	6	0	0	63	4.27
ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	36.51	53.97	9.52	0.00	0.00	100.00	(มาก)
มีการรับประกันการบริการ	27	27	8	0	0	62	4.31
การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท	43.55	43.55	12.90	0.00	0.00	100.00	(มาก)
	34	23	5	0	0	62	4.47
	54.84	37.10	8.06	0.00	0.00	100.00	(มาก)
	เฉลี่ย						4.20
							(มาก)

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.20 โดยด้านบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 4.22 และด้านบริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย 4.19 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ด้านบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท (4.48) ระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (4.35) มีการรับประกันอุปกรณ์และระบบ (4.29) การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่กำหนดหรือออกแบบไว้ (4.27) คุณภาพของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง (4.12) ความน่าเชื่อถือของตราหือของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง (4.08) และความคงทนของอุปกรณ์ที่ใช้ (3.94) ตามลำดับ

ด้านบริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท (4.47) มีการรับประกันการบริการ (4.31) ความสามารถในการแก้ปัญหา (4.27) การซ่อมบำรุงตรงตามเวลาและตามรูปแบบที่กำหนดไว้ (4.27) ความน่าเชื่อถือของตราหือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน (4.02) คุณภาพของอุปกรณ์อะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน (4.02) และความคงทนของอุปกรณ์อะไหล่ที่ใช้ (3.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจิเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด
ด้านราคา

	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย/ (แปดผล)			
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ	
ปัจจัยด้านราคา														
ค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม	6	20	21	1	1	21	1	1	1	1	49	3.59		
	12.24	40.82	42.86	2.04	2.04	42.86	2.04	2.04	2.04	2.04	100.00	(มาก)		
ค่าบริการในการออกแบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม	4	23	16	5	1	16	5	1	1	49	3.49			
	8.16	46.94	32.65	10.20	2.04	32.65	10.20	2.04	2.04	100.00	(ปานกลาง)			
ค่าบริการในการติดตั้งสินค้ามีความเหมาะสม	7	34	26	0	0	26	0	0	0	67	3.72			
	10.45	50.75	38.81	0.00	0.00	38.81	0.00	0.00	0.00	100.00	(มาก)			
ค่าอุปกรณ์สินค้าอยู่ในงบประมาณที่กำหนด	5	37	23	2	0	23	2	0	0	67	3.67			
	7.46	55.22	34.33	2.99	0.00	34.33	2.99	0.00	0.00	100.00	(มาก)			
ค่าบริการในการบำรุงรักษาต่อครั้งมีความเหมาะสม	4	37	24	1	0	24	1	0	0	66	3.67			
	6.06	56.06	36.36	1.52	0.00	36.36	1.52	0.00	0.00	100.00	(มาก)			
ค่าบริการในการซ่อมสินค้ามีความเหมาะสม	6	33	22	3	0	22	3	0	0	64	3.66			
	9.38	51.56	34.38	4.69	0.00	34.38	4.69	0.00	0.00	100.00	(มาก)			

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอเนจียิ่ง ซีเอสทีเอ็มส์ จำกัด ด้านราคา

	ระดับความพึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย			รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ค่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม	9	34	23	0	0	0	66	3.79			
	13.64	51.52	34.85	0.00	0.00	100.00		(มาก)			
	เฉลี่ย										
	3.66										
	(มาก)										

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอเนจียิ่ง ซีเอสทีเอ็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยย่อยด้านค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม (3.79) ด้านค่าบริการในการติดตั้งสินค้ามีความเหมาะสม (3.72) ด้านค่าอุปกรณ์สินค้าอยู่ในงบประมาณที่กำหนด (3.67) ด้านค่าบริการในการบำรุงรักษาต่อครั้งมีความเหมาะสม (3.67) ด้านค่าบริการในการซ่อมสินค้ามีความเหมาะสม (3.66) และด้านค่าอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม (3.59) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจัยย่อยด้านค่าบริการในการออกแบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม (3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจิเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด
ด้านการจัดจำหน่าย

	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง	3	15	33	12	2	65	3.08					3.08	(ปานกลาง)
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	37	19	4	0	0	60	3.74					3.74	(มาก)
มีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา	61.67	31.67	6.67	0.00	0.00	100.00							
	8	25	27	7	2	69	3.43					3.43	(ปานกลาง)
	11.59	36.23	39.13	10.14	2.90	100.00							
	เฉลี่ย											3.42	(ปานกลาง)

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 13 พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจิเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.74) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจัยย่อยด้านสถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.43) และการมีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา (3.08)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดต่อและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจินเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด
ด้านการส่งเสริมการตลาด

	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย/ (แปดผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	8	20	12	16	12	16	0	0	65	2.36			
	12.31	30.77	18.46	24.62			0.00		100.00	(น้อย)			
	11	43	13	1			1		65	3.90			
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	16.92	66.15	20.00	1.54			1.54		100.00	(มาก)			
	5	25	36	2			1		65	3.45			
	7.69	38.46	55.38	3.08			1.54		100.00	(ปานกลาง)			
มีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ	3	25	37	3			1		65	3.38			
	4.62	38.46	56.92	4.62			1.54		100.00	(ปานกลาง)			
	เฉลี่ย										3.27	(ปานกลาง)	

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมาก ในปีจ้อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.90) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปีจ้อยด้านการเชื่อมเชื้ณลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (3.45) ด้านการลดราคาสินค้าและค่าบริการ (3.38) แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.36) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอนจินทร์ ซิสเต็มส์ จำกัด
ด้านบุคลากร

	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)		
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยด้านบุคลากร	12	48	7	1	0	65	4.04						
	18.46	73.85	10.77	1.54	0.00	100.00	(มาก)						
	5	35	28	1	0	65	3.64						
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการติดตั้งระบบ	7.69	53.85	43.08	1.54	0.00	100.00	(มาก)						
	21	40	8	0	0	65	4.19						
	32.31	61.54	12.31	0.00	0.00	100.00	(มาก)						
พนักงานมีความซื่อสัตย์	20	42	7	0	0	65	4.19						
	30.77	64.62	10.77	0.00	0.00	100.00	(มาก)						
	14	37	17	1	0	65	3.93						
พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพ ถูกต้องตามระเบียบของสถานที่ปฏิบัติงาน	21.54	56.92	26.15	1.54	0.00	100.00	(มาก)						
	เฉลี่ย											4.00	
												(มาก)	

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอ็นจีเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจุบันย้อยด้านพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการติดตั้งระบบ (4.19) ด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ (4.19) ด้านพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส (4.04) ด้านพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.93) และด้านพนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพ ถูกต้องตามระเบียบของสถานที่ปฏิบัติงาน (3.64) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอเนจียิ่ง ซีสเท็มส์ จำกัด
ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ								ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม			
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	3.94 (มาก)
ความรวดเร็วในการบริการออกแบระบบไฟฟ้า	5	43	18	0	0	65	65	3.80 (มาก)	
ความถูกต้องในการบริการออกแบระบบไฟฟ้า	12	42	12	0	0	65	65	4.00 (มาก)	
ความรวดเร็วในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	15	42	9	0	0	65	65	4.09 (มาก)	
ความถูกต้องในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	23.08	64.62	13.85	0.00	0.00	100.00	100.00	3.85 (มาก)	
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มติดตั้งระบบไฟฟ้า	21	38	6	1	0	65	65	4.20 (มาก)	
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการติดตั้งไปเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	32.31	58.46	9.23	1.54	0.00	100.00	100.00	3.74 (มาก)	
	8	35	21	2	0	65	65	3.74 (มาก)	
	12.31	53.85	32.31	3.08	0.00	100.00	100.00	3.85 (มาก)	
	12	32	22	0	0	65	65	3.85 (มาก)	
	18.46	49.23	33.85	0.00	0.00	100.00	100.00	3.85 (มาก)	

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอเนจียี่ริง ชีตเทมส์ จำกัด ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับความพึงพอใจ							ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
มีการอธิบายการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้งอย่างชัดเจน	13	35	18	0	0	65	3.92	
	20.00	53.85	27.69	0.00	0.00	100.00	(มาก)	
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	3.98	
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	(มาก)	
ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	16	40	6	0	0	65	4.16	
	24.62	61.54	9.23	0.00	0.00	100.00	(มาก)	
ความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	23	33	6	0	0	65	4.27	
	35.38	50.77	9.23	0.00	0.00	100.00	(มาก)	
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	8	32	20	2	0	65	3.74	
	12.31	49.23	30.77	3.08	0.00	100.00	(มาก)	
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	12	27	22	1	0	65	3.81	
	18.46	41.54	33.85	1.54	0.00	100.00	(มาก)	
เฉลี่ย							3.96	
							(มาก)	

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 16 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิรินิเวศน์ รุ่ง ชีวทัศน์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยแต่ละด้านของการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า และบริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก

ด้านของการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อ ปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า (4.20) ความรวดเร็วในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า (4.09) ความถูกต้องในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า (4.00) มีการอธิบายการทำงาน ของอุปกรณ์ที่ได้ติดตั้งอย่างชัดเจน (3.92) มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการติดตั้งไปเพื่อให้ลูกค้าได้ ตรวจสอบความถูกต้อง (3.85) ความรวดเร็วในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า (3.80) มีการอธิบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มติดตั้งระบบไฟฟ้า (3.74) ตามลำดับ

ด้านของการบริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (4.27) ความรวดเร็วในการ บริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (4.16) ความถูกต้องในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (4.16) ความ รวดเร็วในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (4.11) มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการบำรุงระบบไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง (3.84) มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง (3.81) มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่ม ซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (3.74) และมีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มบำรุงระบบ ไฟฟ้า (3.74) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศรีเอเนจียิ่ง ซีสทีเอ็มส์ จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย/ (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	9	34	25	1	0	65	3.74
	13.85	52.31	38.46	1.54	0.00	100.00	(มาก)
	8	32	28	1	0	65	3.68
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง	12.31	49.23	43.08	1.54	0.00	100.00	(มาก)
	5	39	21	3	1	65	3.64
	7.69	60.00	32.31	4.62	1.54	100.00	(มาก)
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้ง	เฉลี่ย						3.69
							(มาก)

หมายเหตุ สอบถามเฉพาะผู้ที่ใช้บริการนั้น ๆ และสามารถประเมินความพึงพอใจได้

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด มีความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจุบันย้อยด้านอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย (3.74) ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง (3.68) และมีคู่มืออธิบายขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้ง (3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด จำแนกตามประเภทกิจการ

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)
ด้านราคา	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านกระบวนการ	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ (4.24) ด้านบุคลากร (4.16) ด้านกระบวนการ (4.11) ด้านราคา (3.77) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.72) ด้านการจัดจำหน่าย (3.51) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.43) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ (4.11) ด้านบุคลากร (3.90) ด้านกระบวนการ (3.90) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.70) ด้านราคา (3.54) นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (3.39) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.34) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ (4.30) ด้านบุคลากร (4.00) ด้านกระบวนการ (3.89) ด้านราคา (3.71) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.69) นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (3.34) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.13) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ (4.28) ด้านกระบวนการ (4.01) ด้านบุคลากร (3.89) ด้านราคา (3.75) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.63) นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย (3.41) และด้านการส่งเสริมการตลาด (2.94) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการ รับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านผลิตภัณฑ์ (3.86) ด้านบุคลากร (3.80) นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านการจัดจำหน่าย (3.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.00) ด้านกระบวนการ (3.00) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.00) และด้านราคา (2.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ				
	โรงงาน อุตสาหกรรม	รับเหมา ก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมา ระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของตราชื่อของ อุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.00 (มาก)
ความคงทนของอุปกรณ์ที่ใช้	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)
การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่ กำหนดหรือออกแบบไว้	4.30 (มาก)	4.13 (มาก)	4.31 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
ระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้ อย่างต่อเนื่อง	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.44 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการรับประกันอุปกรณ์และ ระบบ	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.46 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
การรับผิดชอบต่อความเสียหาย ของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจาก อุปกรณ์ของบริษัท	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	3.71 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของตราหือของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
คุณภาพของอุปกรณ์อะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ความคงทนของอุปกรณ์อะไหล่ที่ใช้	4.05 (มาก)	3.87 (มาก)	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)
การซ่อมบำรุงตรงตามเวลาและตามรูปแบบที่กำหนดไว้	4.36 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มาก)	4.29 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.45 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการรับประกันการบริการ	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)
การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท	4.41 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)
เฉลี่ย	4.24 (มาก)	4.11 (มาก)	4.30 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้น ด้านระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่าง

ต่อเนื่อง (4.50) และการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท (4.41) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท (4.55) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านมีการรับประกันการบริการ (4.50) และการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท (4.50) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยในทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านมีการรับประกันการบริการ (4.57) การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่กำหนดหรือออกแบบไว้ (4.56) มีการรับประกันอุปกรณ์และระบบ (4.56) และการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท (4.56) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการรับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านการซ่อมบำรุงตรงตามเวลาและตามรูปแบบที่กำหนดไว้ (3.00) และความสามารถในการแก้ปัญหา (3.00) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทกิจการ				
	โรงงาน อุตสาหกรรม	รับเหมา ก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมา ระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม	3.76 (มาก)	3.50 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	2.00 (น้อย)
ค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม	3.50 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	4.00 (มาก)	2.00 (น้อย)
ค่าบริการในการติดตั้งสินค้านี้มีความเหมาะสม	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าอุปกรณ์สินค้าอยู่ในงบประมาณที่กำหนด	3.76 (มาก)	3.52 (มาก)	3.85 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าบริการในการบำรุงรักษาต่อครั้งมีความเหมาะสม	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.85 (มาก)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าบริการในการซ่อมสินค้านี้มีความเหมาะสม	3.86 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าอุปกรณ์อะไหล่สินค้านี้มีความเหมาะสม	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.77 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดปัจจัย

ย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านค่าบริการในการซ่อมสินค้ามีความเหมาะสม (3.43) และค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม (3.42) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม (3.38) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยในทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม (2.00) และค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม 2.00 มีความพึงพอใจระดับน้อย

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอ็นจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.51 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.83) มีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา (3.52) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านสถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.74) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านมีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา (3.43) และสถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.62) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านมีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา (3.31) และ สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.78) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านมีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา (3.44) และ สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการรับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ				
	โรงงาน อุตสาหกรรม	รับเหมา ก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมา ระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูล ผ่านสื่อต่าง ๆ	2.83 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.75 (น้อย)	4.00 (มาก)
การแนะนำและให้ข้อมูลจาก พนักงานขาย	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)	1.00 (น้อยที่สุด)
มีการลดราคาสินค้า และ ค่าบริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
มีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่าง สม่ำเสมอ	3.35 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (4.04) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.48) มีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (3.35) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.91) มีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.57) มีการเยี่ยมชมลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (3.57) แต่มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.77) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.38) และมีการเชื่อมโยงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (3.23) นอกจากนี้ มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.67) และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.44) และมีการเชื่อมโยงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (2.89) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (1.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการ รับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (4.00) และมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (4.00) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยด้านการเชื่อมโยงลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (3.00) และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (1.00)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ				
	โรงงาน อุตสาหกรรม	รับเหมา ก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมา ระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการติดตั้งระบบ	4.23 (มาก)	3.87 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
จำนวนของพนักงานในการ ให้บริการมีเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
พนักงานมีความขี้มเข้มแจ่มใส	4.43 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปาน กลาง)
พนักงานมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ	4.35 (มาก)	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพ ถูกต้องตามระเบียบของสถานที่ ปฏิบัติงาน	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
เฉลี่ย	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยยกเว้นด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ (3.48) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยยกเว้นด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ (3.44) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการรับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยยกเว้นด้านพนักงานมีความขี้เมื่อยเมื่อย (3.00) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.12 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการ ออกแบบระบบไฟฟ้า	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการบริการ ออกแบบระบบไฟฟ้า	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการติดตั้ง ระบบไฟฟ้า	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	3.77 (มาก)	4.11 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการบริการติดตั้ง ระบบไฟฟ้า	4.30 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.22 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.05 (มาก)	3.61 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการติดตั้งไปเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	4.10 (มาก)	3.87 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการอธิบายการทำงานของอุปกรณ์ที่ได้ติดตั้งอย่างชัดเจน	4.15 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.89 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	4.10 (มาก)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)
ความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	4.32 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	4.23 (มาก)	3.96 (มาก)	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.00 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	4.23 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.33 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มบำรุงระบบไฟฟ้า	3.95 (มาก)	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.83 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการบำรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	4.11 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.01 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัย ยกเว้นด้านความรวดเร็วในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (4.50) ความถูกต้องใน

การบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (4.50) และความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า (4.50) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการ รับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัย

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทกิจการ				
	โรงงานอุตสาหกรรม	รับเหมาก่อสร้าง	ร้านค้า	ที่พักอาศัย	รับเหมาระบบไฟฟ้า
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง	3.65 (มาก)	3.74 (มาก)	3.77 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้ง	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.69 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.72 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท โรงงานอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภท รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทร้านค้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการประเภทที่พักอาศัย มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่กิจการ รับเหมาระบบไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านผลิตภัณฑ์	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)
ด้านราคา	3.71 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ด้านบุคลากร	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)
ด้านกระบวนการ	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)
เฉลี่ย	3.80 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อย ด้านผลิตภัณฑ์ (4.16) ด้านกระบวนการ(4.14) ด้านบุคลากร (4.13) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.86) และด้านราคา (3.71) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านการจัดจำหน่าย (3.36) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (4.16) ด้านบุคลากร (3.90) ด้านกระบวนการ (3.89) และ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.63) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านราคา (3.46) ด้านการจัดจำหน่าย (3.30) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (4.13) ด้านบุคลากร (3.95) ด้านกระบวนการ (3.84) ด้านราคา (3.67) และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.54) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านการจัดจำหน่าย (3.25) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ซีริ เอนจิ เนียร์ริง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ (4.32) ด้านบุคลากร (4.05) ด้านกระบวนการ (4.04) ด้านราคา (3.80) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (3.75) และด้านการจัดจำหน่าย (3.69) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อย ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.47)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอนจิเนียร์ริง ซีสเท็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.33 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของทรายี่ห้อยของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
คุณภาพของอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้ง	3.91 (มาก)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.19 (มาก)
ความคงทนของอุปกรณ์ที่ใช้	3.64 (มาก)	3.95 (มาก)	3.87 (มาก)	4.14 (มาก)
การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่กำหนดหรือออกแบบไว้	4.55 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)
ระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	4.55 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการรับประกันอุปกรณ์และระบบ	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.48 (มาก)
การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)	4.09 (มาก)	4.31 (มาก)
ความน่าเชื่อถือของทรายห่อของอะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)
คุณภาพของอุปกรณ์อะไหล่ที่นำมาเปลี่ยน	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)
ความคงทนของอุปกรณ์อะไหล่ที่ใช้	3.63 (มาก)	4.06 (มาก)	3.75 (มาก)	4.19 (มาก)
การซ่อมบำรุงตรงตามเวลาและตามรูปแบบที่กำหนดไว้	4.38 (มาก)	4.11 (มาก)	4.25 (มาก)	4.38 (มาก)
ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.38 (มาก)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)
มีการรับประกันการบริการ	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท	4.50 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)
เฉลี่ย	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ยกเว้นด้าน การติดตั้งระบบตรงตามรูปแบบที่กำหนดหรือออกแบบไว้ (4.55) ระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (4.55) และการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบริษัท (4.50) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิ เนียร์ 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิ เนียร์ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิ เนียร์ มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านการรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท (4.67) และมีการรับประกันการบริการ (4.52) มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียร์ ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม	3.56 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
ค่าบริการในการติดตั้งสินค้ามีความเหมาะสม	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าอุปกรณ์สินค้าอยู่ในงบประมาณที่กำหนด	3.82 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านราคา	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการในการบำรุงรักษาต่อครั้งมีความเหมาะสม	3.80 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)
ค่าบริการในการซ่อมสินค้ามีความเหมาะสม	3.70 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)
ค่าอุปกรณ์อะไหล่สินค้ามีความเหมาะสม	3.82 (มาก)	3.63 (มาก)	3.73 (มาก)	3.95 (มาก)
เฉลี่ย	3.71 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม (3.64) และค่าอุปกรณ์อะไหล่สินค้ามีความเหมาะสม (3.63) มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับ

มากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านค่าบริการในการรับปรึกษามีความเหมาะสม (3.47) และค่าบริการในการออกแบบระบบไฟฟ้ามีความเหมาะสม (3.40) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง	2.92 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
สามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
มีหน่วยงานที่รับแจ้งปัญหา	3.33 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
เฉลี่ย	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.83) มีความพึงพอใจระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย (3.70) มีความพึงพอใจระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ซีริ เอนจิ เนียร์ 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ซีริ เอนจิ เนียร์ มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านสถานที่ติดต่อของบริษัทผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ง่ายต่อการเดินทาง (3.30) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ซีริเอนจิเนียร์ ซีสเท็มส์ จำกัด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ	2.33 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.63 (ปานกลาง)
การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ	3.67 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)
มีการเยี่ยมชมเขื่อนลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.08 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
เฉลี่ย	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ซีริ เอนจิเนียร์ น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน

การส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.75) และมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.67) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีการเยี่ยมชมเชืงนลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ (3.08) และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อ ต่าง ๆ (2.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.85) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีการเยี่ยมชมเชืงนลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ (3.35) และมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.15) และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (3.94) และด้านมีการเยี่ยมชมเชืงนลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ (3.50) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยด้านมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.25) และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้ำของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย (4.00) และมีการลดราคาสินค้า และค่าบริการ (3.76) นอกจากนี้มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านมีการเยี่ยมชมเชืงนลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ (3.48) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ (2.63)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียร์ริ่ง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการติดตั้งระบบ	4.17 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
จำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ	3.83 (มาก)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)
พนักงานมีความขยันหมั่นเพียร	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานมีการแต่งกายที่สุภาพ ถูกต้องตามระเบียบของสถานที่ปฏิบัติงาน	4.00 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)	4.10 (มาก)
เฉลี่ย	4.13 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ศิริ เอนจิเนียร์ริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ศิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ศิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมากโดย

มีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นด้านจำนวนของพนักงานในการให้บริการมีเพียงพอ (3.44) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซีเอสทีเอ็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.04 (มาก)	3.91 (มาก)	3.82 (มาก)	4.01 (มาก)
ความรวดเร็วในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
ความถูกต้องในการบริการออกแบบระบบไฟฟ้า	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ความรวดเร็วในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	3.93 (มาก)	4.24 (มาก)
ความถูกต้องในการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้า	4.45 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มติดตั้งระบบไฟฟ้า	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.60 (มาก)	3.86 (มาก)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการติดตั้งไปเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	3.82 (มาก)	3.84 (มาก)	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการอธิบายการทำงานของอุปกรณ์ที่ได้ติดตั้งอย่างชัดเจน	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ด้านกระบวนการ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	4.07 (มาก)
ความรวดเร็วในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)
ความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)	3.56 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการซ่อมแซมระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)	3.90 (มาก)
ความรวดเร็วในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.24 (มาก)
ความถูกต้องในการบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.24 (มาก)
มีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เข้าใจก่อนเริ่มบำรุงระบบไฟฟ้า	4.14 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)	3.86 (มาก)
มีการสรุปผลงานที่ได้ทำการบำรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้อง	4.14 (มาก)	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.95 (มาก)
เฉลี่ย	4.14 (มาก)	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริ่ง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริ่ง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยย่อยทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด ด้านการสร้งและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท			
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	2-3 ปี	มากกว่า 3 ปี
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.81 (มาก)
อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง	3.92 (มาก)	3.70 (มาก)	3.50 (มาก)	3.67 (มาก)
มีคู่มืออธิบายขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ที่ติดตั้ง	3.67 (มาก)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)
เฉลี่ย	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง น้อยกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 100

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 1-2 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 100

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง 2-3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 100

ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกิจการที่มีระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียร์ริ่ง มากกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดร้อยละ 100

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิ เนียร์จิง ซิสเต็มส์จำกัด

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียร์จิง ซิสเต็มส์จำกัด

ปัญหาในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบซับซ้อนยากต่อการใช้งาน	2	2.90
ค่าบริการในการบำรุงรักษาแพงกว่าที่อื่น ๆ	10	14.49
ค่าซ่อมและอะไหล่แพงกว่าที่อื่น ๆ	2	2.90
ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก	30	43.48
ไม่สามารถติดต่อบริษัทได้กรณีเกิดปัญหา	1	1.45
กระบวนการในการให้บริการช้า	1	1.45

หมายเหตุ คิดจำนวนร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 69 ราย

จากตาราง 34 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาในเรื่อง ที่จอดรถไม่สะดวก จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.48 รองลงมาคือปัญหาในด้านค่าบริการในการบำรุงรักษาแพงกว่าที่อื่น ๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.49 ปัญหาด้านระบบซับซ้อนยากต่อการใช้งาน และค่าซ่อมและอะไหล่แพงกว่าที่อื่น ๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.90 ปัญหาด้านไม่สามารถติดต่อบริษัทได้กรณีเกิดปัญหา และกระบวนการในการให้บริการช้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.45

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนของข้อเสนอแนะจากลูกค้า ในการใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์จำกัด

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
ราคาสูงกว่าบริษัทอื่น ๆ ควรลดราคาลงให้เท่ากับที่อื่น ๆ	2
จำนวนที่จอดรถน้อยเกินไป ควรหาที่จอดรถเพิ่มเพื่อความสะดวกของผู้เข้าไปติดต่อ	2
บางงานจำนวนพนักงานน้อยเกินไป ควรเพิ่มพนักงานให้เหมาะกับงาน	1
ควรมีป้ายบริษัทติดที่ปากซอยทางเข้าเพื่อที่จะได้ง่ายต่อการติดต่อ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาติดต่อ	1
ทางเข้าบริษัทแคบเกินไป	1

จากตาราง 35 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะในเรื่องราคาสูงกว่าบริษัทอื่น ๆ ควรลดราคาลงให้เท่ากับที่อื่น ๆ และจำนวนที่จอดรถน้อยเกินไป ควรหาที่จอดรถเพิ่มเพื่อความสะดวกของผู้เข้าไปติดต่อ จำนวน 2 ราย รองลงมาคือข้อเสนอแนะในเรื่องบางงานจำนวนพนักงานน้อยเกินไป ควรเพิ่มพนักงานให้เหมาะกับงาน ควรมีป้ายบริษัทติดที่ปากซอยทางเข้าเพื่อที่จะได้ง่ายต่อการติดต่อ และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มาติดต่อ และทางเข้าบริษัทแคบเกินไป จำนวน 1 ราย