

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

ผู้เขียน

นายไพศาล มั่งศิริ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตรภรณ์ พงษ์ไพบูลย์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เอก บุญเจือ กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 69 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นลูกค้าประเภทกิจการ โรงงานอุตสาหกรรม และรับเหมาก่อสร้าง มีทุนจดทะเบียนสูงกว่า 5 ล้านบาท เปิดดำเนินกิจการมากกว่า 7 ปี เป็นลูกค้าที่เคยใช้บริการมากกว่า 3 ปี ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการผลิตหรือติดตั้งตู้ MDB, DB เหตุผลในการเลือกใช้บริการ คือ ความสามารถของบุคลากร และผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจมากที่สุดในการเลือกใช้บริการได้แก่เจ้าของกิจการ

ด้านความพึงพอใจพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจระดับมากในปัจจุบันด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านราคา มีความพึงพอใจระดับปานกลางในปัจจุบันด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้าน การรับผิดชอบต่อความเสียหายของกิจการลูกค้ากรณีที่เกิดจากอุปกรณ์ของบริษัท ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้านค่าอุปกรณ์อะไหล่สินค้ามีความเหมาะสม ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้านสามารถติดต่อเพื่อรับบริการได้ง่าย ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้านการแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย ในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใส และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้าน ความถูกต้องในการบริการซ่อมแซมระบบไฟฟ้า ในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอันดับแรกต่อปัจจัยย่อยด้านอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความทันสมัย ในระดับมาก

ปัญหาที่ลูกค้าพบในบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิ เนียร์ง ซิสเต็มส์ จำกัด คือเรื่องที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือค่าบริการในการบำรุงรักษาแพงกว่าที่อื่น ๆ ระบบซับซ้อนยากต่อการใช้งาน ค่าซ่อมและอะไหล่แพงกว่าที่อื่น ๆ ไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้กรณีเกิดปัญหา และกระบวนการในการให้บริการช้า ตามลำดับ

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards the Electrical Systems Installation and Maintenance Services Provided by Siri Engineering System Company Limited

Author Mr. Phaisal Mangsiri

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Jitraporn Pongpaiboon Chairperson

Lect. Ek Bunchua Member

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the customer satisfaction towards electrical systems installation and maintenance services provided by Siri Engineering System Company Limited. This study was conducted by using questionnaire survey given to 69 customers who were customers of the company. The obtained data were analyzed by using frequency, percentage and mean.

The majority of the customer were industrial factories and construction, authorized capital more than 5 million baht, established over 7 years, more than 3 years-customers, MDB and DB users, chose personnel's ability factor, and made decision by owner.

Regarding customer satisfaction, they satisfied overall electrical systems installation and maintenance services provided by Siri Engineering System Company Limited at a high level. They also rated the people factors, process factors, product factors, physical evidence factors, and price factors at the high level, while place factors, and promotion factors were rated at the moderate level.

Product factors; the first priority of customer satisfaction was the responsibility to customer's operation when problem, at a high level.

Price factors; the first priority of customer satisfaction was the reasonable spare part's price, at a high level.

Place factors; the first priority of customer satisfaction was contacting easiness, at a high level.

Promotion factors; the first priority of customer satisfaction was suggestion and information from salesperson, at a high level.

People factors; the first priority of customer satisfaction was personnel cheerfulness and enthusiasm for service, at a high level.

Process factors; the first priority of customer satisfaction was the accuracy of electric service, at a high level.

Physical Evidence factors; the first priority of customer satisfaction was the innovative equipment, at a high level.

The problems of electrical systems installation and maintenance services provided by Siri Engineering System Company Limited were inconvenient parking, high subscription charge, complicated systems, high spare part's price, uncontactable when needed, and unhurriedly service proceeding, respectively.