บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ บริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ใช้เครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย ในปีพ.ศ. 2547 จำนวนทั้งหมด 162 ราย ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังต่อการบริการ และความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด (ตารางที่ 10 ถึง ตารางที่ 24)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	65	40.1
หญิง	97	59.9
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 59.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 40.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	25	15.4
30 - 39 ปี	65	40.1
40 - 49 ปี	50	30.9
50 - 59 ปี	20	12.3
60 ปีขึ้นไป	2	1.2
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ อยู่ในช่วงอายุ 30 –39 ปี ร้อยละ 40.1 อยู่ในช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 30.9 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 15.4 อยู่ในช่วงอายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 12.3 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	9	5.6
อนุปริญญา หรือ เทียบเท่า	18	11.1
ปริญญาตรี	111	68.5
สูงกว่าปริญญาตรี	24	14.8
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.5 สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 14.8 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.1 และสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	26	16.0
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	37.0
พนักงานบริษัทเอกชน	62	38.3
รับจ้างทั่วไป	13	8.0
อื่น ๆ คือ ข้าราชการบำนาญ	1	0.6
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 38.3 มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 37.0 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 16 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8 และมีอาชีพอื่น ๆ คือ ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 0.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	35	21.6
10,001 - 20,000 บาท	56	34.6
20,001 - 30,000 บาท	46	28.4
30,001 - 40,000 บาท	10	6.2
มากกว่า 40,000 บาท	15	9.3
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 34.6 มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 28.4 มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 21.6 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 9.3 และมีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
อยู่คนเดียว	7	4.3
อาศัยอยู่ 2 - 4 คน	111	68.5
มากกว่า 4 คน ขึ้นไป	44	27.2
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ 2 – 4 คน ร้อยละ 68.5 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 4 คน ขึ้นไป ร้อยละ 27.2 และอาศัยอยู่คนเดียว ร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย

จำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
หนึ่งเครื่อง	75	46.3
สองเครื่อง	35	21.6
สามเครื่อง	31	19.1
สี่เครื่องขึ้นไป	21	13.0
รวม	162	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัย มีจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยหนึ่งเครื่อง ร้อยละ 46.3 มีจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยสองเครื่อง ร้อยละ 21.6 มีจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยสามเครื่อง ร้อยละ 19.1 และมีจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยสี่เครื่องขึ้นไป ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

สื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สมจิตร์แอร์เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
การบอกปากต่อปาก	115	71.0
การแนะนำของพนักงานบริษัทฯ	56	34.6
เห็นชื่อบริษัทฯจากป้ายหน้าร้าน	83	51.2
เห็นชื่อบริษัทฯจากรถยนต์ของบริษัทฯ	35	21.6
เห็นชื่อบริษัทฯจากชุดฟอร์มพนักงาน	14	8.6
แผ่นพับ ใบปลิว	8	4.9
วิทยุกระจายเสียง	2	1.2
การออกบู๊ทแสดงสินค้า	10	6.2

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 162 ราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด รู้จักจากการบอกปากต่อปาก ร้อยละ 71 รู้จักจากการเห็นชื่อบริษัทฯจากป้ายหน้าร้าน ร้อยละ 51.2 รู้จักจากการแนะนำของพนักงานบริษัทฯ ร้อยละ 34.6 รู้จักจากการเห็นชื่อบริษัทฯจากรถยนต์ของบริษัทฯ ร้อยละ 21.6 รู้จักจากการเห็นชื่อบริษัทฯจากชุดฟอร์มพนักงาน ร้อยละ 8.6 รู้จักจากการออกบู๊ทแสดงสินค้า ร้อยละ 6.2 รู้จักจากแผ่นพับ ใบปลิว ร้อยละ 4.9 และรู้จักจากวิทยุกระจายเสียง ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกรับบริการบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

เหตุผลในการเลือกรับบริการของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้านใกล้ที่ทำงานหรือสถานประกอบธุรกิจ	60	37.0
การให้บริการที่รวดเร็ว	68	42.0
คำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติ	85	52.5
พนักงานสุภาพ น่าเชื่อถือ	27	16.7
มีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวก	14	8.6
คำชักชวนของพนักงาน	20	12.3
บริษัทฯมีภาพพจน์ที่ดี/มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ	64	39.5
ราคาค่าบริการมีความยุติธรรม/ไม่แพงจนเกินไป	62	38.3
อื่น ๆ คือ ใช้ตามบริการของหน่วยงาน	4	2.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 162 ราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลในการเลือกรับบริการของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด เหตุผลในการเลือกรับบริการจากคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติ ร้อยละ 52.5 เหตุผลในการเลือกรับบริการจากการให้บริการที่รวดเร็วร้อยละ 42.0 เหตุผลในการเลือกรับบริการเนื่องจากบริษัทฯมีภาพพจน์ที่ดี/มีความมั่นคงน่าเชื่อถือ ร้อยละ 39.5 เหตุผลในการเลือกรับบริการจากราคาค่าบริการมีความยุติธรรม/ไม่แพงจนเกินไป ร้อยละ 38.3 เหตุผลในการเลือกรับบริการจากทำเลที่ตั้งสะดวกใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงานหรือสถานประกอบธุรกิจ ร้อยละ 37 เหตุผลในการเลือกรับบริการจากพนักงานสุภาพ น่าเชื่อถือ ร้อยละ 16.7 เหตุผลในการเลือกรับบริการจาก คำชักชวนของพนักงาน ร้อยละ 12.3 เหตุผลในการเลือกรับบริการจากการมีที่จอดรถกว้างขวางและสะดวกร้อยละ 8.6 และเหตุผลในการเลือกรับบริการจากเหตุอื่น ๆ คือ ใช้ตามบริการของหน่วยงาน ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผล ความคาดหวังต่อการบริการ กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

ตารางที่ 10 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด	15 (9.3)	90 (55.6)	54 (33.3)	2 (1.2)	1 (0.6)	3.72	มาก
พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด	14 (8.6)	85 (52.5)	61 (37.7)	2 (1.2)	0 (0.0)	3.69	มาก
รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ	16 (9.9)	100 (61.7)	40 (24.7)	6 (3.7)	0 (0.0)	3.78	มาก
บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน	35 (21.6)	69 (42.6)	47 (29.0)	9 (5.6)	2 (1.2)	3.78	มาก
บริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	37 (22.8)	71 (43.8)	50 (30.9)	3 (1.9)	1 (0.6)	3.86	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อรูปลักษณ์บริการด้านบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด	4 (2.5)	69 (42.6)	87 (53.7)	2 (1.2)	0 (0.0)	3.46	ปานกลาง
พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด	3 (1.9)	68 (42.0)	85 (52.5)	6 (3.7)	0 (0.0)	3.42	ปานกลาง
รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจน และดูน่าเชื่อถือ	7 (4.3)	79 (48.8)	71 (43.8)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.54	มาก
บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน	8 (4.9)	63 (38.9)	71 (43.8)	16 (9.9)	4 (2.5)	3.34	ปานกลาง
บริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	13 (8.0)	71 (43.8)	73 (45.1)	3 (1.9)	2 (1.2)	3.56	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อรูปลักษณ์บริการด้าน บริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ และรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อรูปลักษณ์คุณภาพบริการด้านพนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด และบริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ กับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด	3.72	มาก	3.46	ปานกลาง
พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด	3.69	มาก	3.42	ปานกลาง
รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจน และดูน่าเชื่อถือ	3.78	มาก	3.54	มาก
บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน	3.78	มาก	3.34	ปานกลาง
บริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้	3.86	มาก	3.56	มาก

จากตารางที่ 12 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์กับความพึงพอใจต่อ บริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับความคาดหวังในด้านการมีรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ และบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังในด้านการมีพนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด และบริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง	30 (18.5)	90 (55.6)	39 (24.1)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.91	มาก
พนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี	22 (13.6)	84 (51.9)	51 (31.5)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.76	มาก
พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ	38 (23.5)	86 (53.1)	35 (21.6)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.98	มาก
พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป	41 (25.3)	82 (50.6)	38 (23.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.01	มาก
พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	43 (26.5)	75 (46.3)	43 (26.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.99	มาก
พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน	37 (22.8)	77 (47.5)	46 (28.4)	2 (1.2)	0 (0.0)	3.92	มาก
พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี	30 (18.5)	83 (51.2)	46 (28.4)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.86	มาก
บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก	33 (20.4)	66 (40.7)	55 (34.0)	4 (2.5)	4 (2.5)	3.74	มาก
พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง	41 (25.3)	63 (38.9)	52 (32.1)	5 (3.1)	1 (0.6)	3.85	มาก
บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	37 (22.8)	80 (49.4)	42 (25.9)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.93	มาก
บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	33 (20.4)	73 (45.1)	49 (30.2)	7 (4.3)	0 (0.0)	3.81	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือด้านพนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา พนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี และบริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง	17 (10.5)	82 (50.6)	58 (35.8)	4 (2.5)	1 (0.6)	3.68	มาก
พนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี	6 (3.7)	75 (46.3)	74 (45.7)	7 (4.3)	0 (0.0)	3.49	ปานกลาง
พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ	10 (6.2)	86 (53.1)	60 (37.0)	6 (3.7)	0 (0.0)	3.62	มาก
พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป	9 (5.6)	80 (49.4)	68 (42.0)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.57	มาก
พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	12 (7.4)	74 (45.7)	64 (39.5)	11 (6.8)	1 (0.6)	3.52	มาก
พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน	11 (6.8)	58 (35.8)	79 (48.8)	13 (8.0)	1 (0.6)	3.40	ปานกลาง
พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี	4 (2.5)	59 (36.4)	80 (49.4)	19 (11.7)	0 (0.0)	3.30	ปานกลาง
บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก	7 (4.3)	63 (38.9)	81 (50.0)	9 (5.6)	2 (1.2)	3.40	ปานกลาง
พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง	7 (4.3)	57 (35.2)	77 (47.5)	19 (11.7)	2 (1.2)	3.30	ปานกลาง
บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	13 (8.0)	66 (40.7)	77 (47.5)	5 (3.1)	1 (0.6)	3.52	มาก
บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3 (1.9)	60 (37.0)	82 (50.6)	15 (9.3)	2 (1.2)	3.29	ปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการด้านการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และบริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความน่าเชื่อถือในคุณภาพบริการด้านพนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และบริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลาตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้ง พนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง	3.91	มาก	3.68	มาก
พนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี	3.76	มาก	3.49	ปานกลาง
พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ	3.98	มาก	3.62	มาก
พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป	4.01	มาก	3.57	มาก
พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด	3.99	มาก	3.52	มาก
พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน	3.92	มาก	3.40	ปานกลาง
พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี	3.86	มาก	3.30	ปานกลาง
บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก	3.74	มาก	3.40	ปานกลาง
พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง	3.85	มาก	3.30	ปานกลาง
บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	3.93	มาก	3.52	มาก
บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา	3.81	มาก	3.29	ปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 15 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการด้านการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และบริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังในด้านพนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และบริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา	37 (22.8)	72 (44.4)	49 (30.2)	4 (2.5)	0 (0.0)	3.88	มาก
บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	35 (21.6)	79 (48.8)	41 (25.3)	7 (4.3)	0 (0.0)	3.88	มาก
พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย	33 (20.4)	87 (53.7)	38 (23.5)	4 (2.5)	0 (0.0)	3.92	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว	35 (21.6)	81 (50.0)	42 (25.9)	3 (1.9)	1 (0.6)	3.90	มาก
บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	37 (22.8)	77 (47.5)	41 (25.3)	6 (3.7)	1 (0.6)	3.88	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อการตอบสนองของคุณภาพบริการด้านพนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา	8 (4.9)	65 (40.1)	75 (46.3)	13 (8.0)	1 (0.6)	3.41	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	7 (4.3)	70 (43.2)	78 (48.1)	7 (4.3)	0 (0.0)	3.48	ปานกลาง
พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย	5 (3.1)	66 (40.7)	80 (49.4)	10 (6.2)	1 (0.6)	3.40	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4 (2.5)	68 (42.0)	78 (48.1)	11 (6.8)	1 (0.6)	3.39	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	5 (3.1)	63 (38.9)	70 (43.2)	22 (13.6)	2 (1.2)	3.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับปานกลางต่อการตอบสนองของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา	3.88	มาก	3.41	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.88	มาก	3.48	ปานกลาง
พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย	3.92	มาก	3.40	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.90	มาก	3.39	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.88	มาก	3.29	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าระดับความคาดหวังในการตอบสนองของคุณภาพบริการทุกด้าน คือ บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท	35 (21.6)	83 (51.2)	41 (25.3)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.93	มาก
บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ	30 (18.5)	89 (54.9)	41 (25.3)	2 (1.2)	0 (0.0)	3.91	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ	32 (19.8)	84 (51.9)	41 (25.3)	4 (2.5)	1 (0.6)	3.88	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท	32 (19.8)	84 (51.9)	43 (26.5)	3 (1.9)	0 (0.0)	3.90	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท และบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท	10 (6.2)	57 (35.2)	86 (53.1)	8 (4.9)	1 (0.6)	3.41	ปานกลาง
บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ	9 (5.6)	68 (42.0)	78 (48.1)	5 (3.1)	2 (1.2)	3.48	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ	14 (8.6)	68 (42.0)	75 (46.3)	4 (2.5)	1 (0.6)	3.56	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท	13 (8.0)	73 (45.1)	67 (41.4)	9 (5.6)	0 (0.0)	3.56	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านที่บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจต่อการบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท	3.93	มาก	3.41	ปานกลาง
บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ	3.91	มาก	3.48	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ	3.88	มาก	3.56	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท	3.90	มาก	3.56	มาก

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกับความคาดหวังในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท และบริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	36 (22.2)	76 (46.9)	46 (28.4)	4 (2.5)	0 (0.0)	3.89	มาก
บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ ลูกค้าสะดวก	29 (17.9)	86 (53.1)	42 (25.9)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.86	มาก
บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	28 (17.3)	83 (51.2)	46 (28.4)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.83	มาก
บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว	36 (22.2)	78 (48.1)	41 (25.3)	6 (3.7)	1 (0.6)	3.88	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด อยู่ในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่ด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก และบริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
บริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	9 (5.6)	65 (40.1)	81 (50.0)	7 (4.3)	0 (0.0)	3.47	ปานกลาง
บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ ลูกค้าสะดวก	11 (6.8)	77 (47.5)	68 (42.0)	6 (3.7)	0 (0.0)	3.57	มาก
บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	6 (3.7)	58 (35.8)	88 (54.3)	10 (6.2)	0 (0.0)	3.37	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว	10 (6.2)	56 (34.6)	73 (45.1)	22 (13.6)	1 (0.6)	3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่ของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการดูแลเอาใจใส่ของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่กับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่	ระดับความคาดหวังต่อการบริการ		ระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน	3.89	มาก	3.47	ปานกลาง
บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก	3.86	มาก	3.57	มาก
บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.83	มาก	3.37	ปานกลาง
บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว	3.88	มาก	3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในคุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับเดียวกับความคาดหวังในด้านที่บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ลูกค้าสะดวก ส่วนระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังในด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาที่ประสบในการใช้บริการของบริษัทสมจิตร์แอร์เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

ปัญหาที่ประสบในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้	52	32.1
พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆให้เข้าใจ	50	30.9
พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น	44	27.2
การให้บริการมีความผิดพลาด ทำให้ต้องมีการแก้ไขตามมาภายหลัง	27	16.7
พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า	26	16.0
พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้	24	14.8
พนักงานไม่รักษาความสะอาด	23	14.2
การให้บริการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไม่เรียบร้อย	18	11.1
บริการเคลมอะไหล่ล่าช้า	17	10.5
การให้บริการหลังการขายไม่ตรงตามที่สัญญาไว้	10	6.2
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	9	5.6
พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้งและซ่อมแซม	8	4.9
พนักงานมีการให้บริการที่ไม่สุภาพ	5	3.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถาม 162 ราย สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในด้านพนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้ ร้อยละ 32.1 พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆให้เข้าใจ ร้อยละ 30.9 พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น ร้อยละ 27.2 การให้บริการมีความผิดพลาดทำให้ต้องมีการแก้ไขตามมาภายหลัง ร้อยละ 16.7 พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า ร้อยละ 16 พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้ ร้อยละ 14.8 พนักงานไม่รักษาความสะอาด ร้อยละ14.2 การให้บริการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไม่เรียบร้อย ร้อยละ 11.1 บริการเคลมอะไหล่ล่าช้า ร้อยละ 10.5 การให้บริการหลังการขายไม่ตรงตามที่สัญญาไว้ ร้อยละ 6.2 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 5.6 พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้งและซ่อมแซม ร้อยละ 4.9 และพนักงานมีการให้บริการที่ไม่สุภาพ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการบริษัท สมจิตร์แอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด นั้นมีผู้ทำการเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นแก่บริษัทฯ ดังนี้

- ควรมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อสามารถที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว อาทิเช่น กรณีที่มีงานเร่งด่วนควรมีพนักงานที่สามารถให้บริการได้ทันที
- พนักงานควรให้คำแนะนำต่อลูกค้าในการใช้งานของเครื่องปรับอากาศอย่างครบถ้วน และควรมีคู่มือหรือสติกเกอร์คำแนะนำการใช้เครื่องปรับอากาศให้กับลูกค้า
- ในการออกเอกสารในการบริการหรือซ่อมแซมควรกรอกให้ครบถ้วน และถูกต้อง
- สินค้ามีราคาแพง
- การแต่งกายของพนักงานบริษัทควรสุภาพ เรียบร้อย และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ
- การทำการเสนอราคาเครื่องปรับอากาศควรให้รวดเร็ว และตรงต่อเวลาที่กำหนด
- ควรมีการบริการที่ดีมีคุณภาพและตรงต่อเวลา
- ควรขยายสาขาออกนอกเมือง
- ควรมีการติดตามลูกค้าภายหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว 3 – 4 เดือนต่อครั้ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved