

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทที่ใช้เครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และได้ซื้อเครื่องปรับอากาศพร้อมบริการติดตั้งจาก บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในปี พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งหมด 162 ราย โดยศึกษาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างไร ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ โดยใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาจัดทำขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังต่อการบริการ และความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษามีดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.9 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.1 มีอายุในช่วงอายุ 30-39 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.1 รองลงมาในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 โดยลูกค้าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.5

รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมามีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 37.0 มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมา มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.4 ลูกค้ำส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวอาศัยอยู่ 2-4 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 4 คน ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.2 มีจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยหนึ่งเครื่องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาจำนวนเครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยสองเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 21.6 สิ่งที่ทำให้ลูกค้ำส่วนใหญ่รู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด มากที่สุดคือ การรู้จักจากการบอกปากต่อปาก คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมารู้จักจากการเห็นชื่อบริษัทฯ จากป้ายหน้าร้าน คิดเป็นร้อยละ 51.2 โดยที่เหตุผลในการเลือกรับบริการจากคำแนะนำจากเพื่อนหรือญาติมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาจากการให้บริการที่รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 42.0

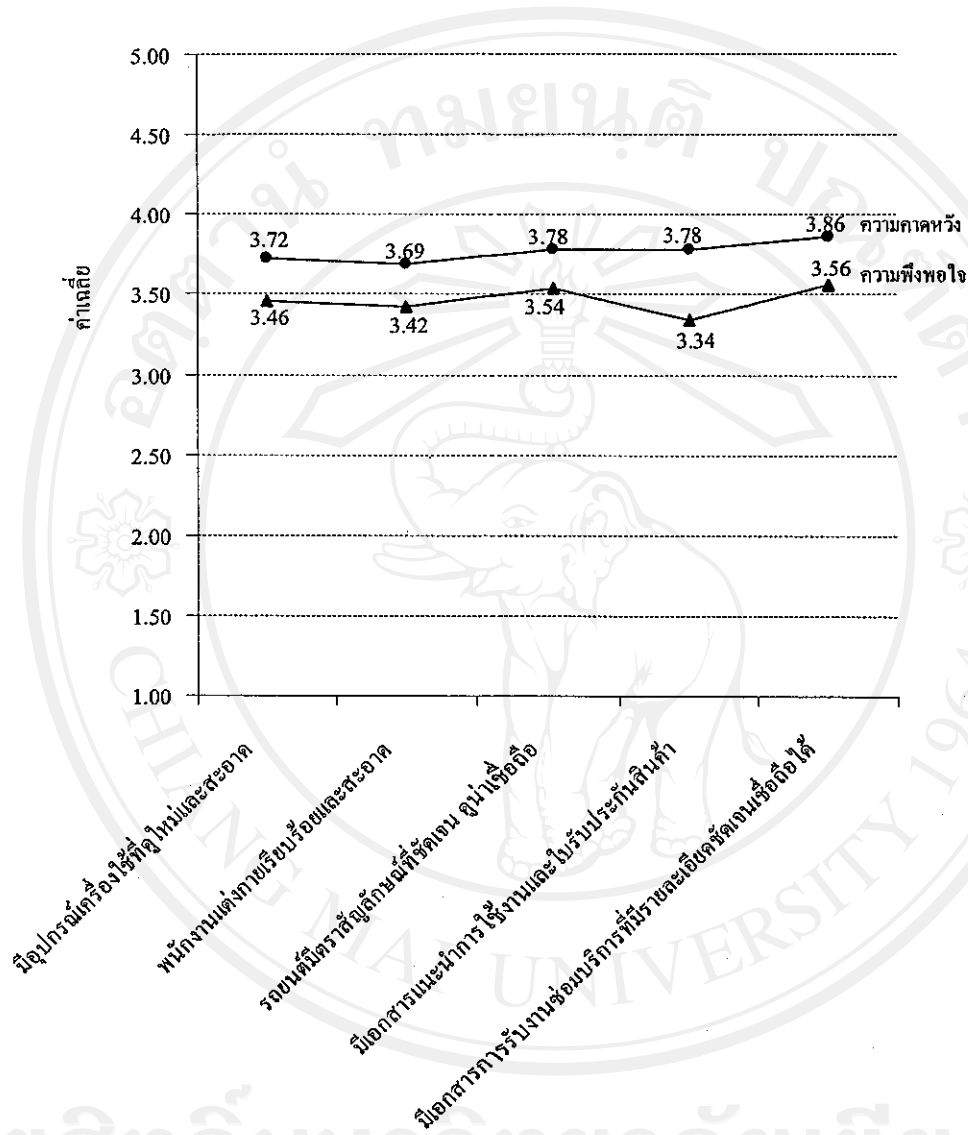
## **ส่วนที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผล ความคาดหวังต่อบริการ กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด**

### **ด้านรูปลักษณ์**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ ด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อรูปลักษณ์บริการด้านบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ รถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน พนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ดูใหม่และสะอาด และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อรูปลักษณ์บริการด้าน บริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ และรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อรูปลักษณ์คุณภาพบริการด้านพนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด และบริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน

กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ  
บริการด้านรูปลักษณ์



เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ  
องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์กับความพึงพอใจต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง  
จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านพนักงานมีอุปกรณ์  
และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด รถยนต์ที่ใช้มีตรา  
สัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกัน  
สินค้าที่ครบถ้วน และบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและ  
เชื่อถือได้ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นระดับเดียวกับความคาดหวังในด้าน

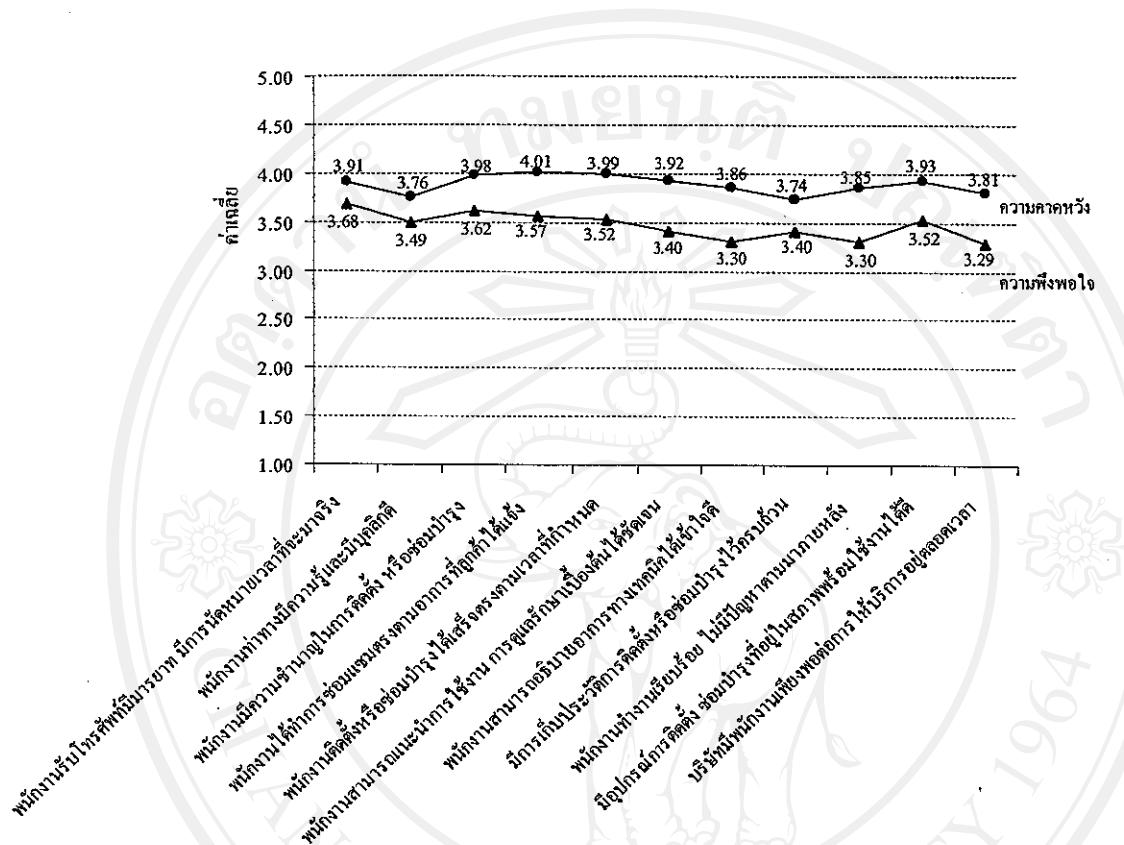
การมีรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจนและดูน่าเชื่อถือ และบริษัทมีเอกสารการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ ส่วนในด้านการมีพนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด และบริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

### ด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือด้านพนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้ง หรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาทและมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี พนักงานทำงานได้เรียบร้อย และไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา พนักงานทำทางมีความรู้และมีบุคลิกดี และบริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการด้านการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์มีมารยาท และมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้ง หรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และบริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความน่าเชื่อถือในคุณภาพบริการด้านพนักงานทำทางมีความรู้ และมีบุคลิกดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และบริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

**กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ  
บริการด้านความน่าเชื่อถือ**



เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านการติดต่อแจ้งซ่อม บำรุง หรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์ที่มีมารยาทและการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงาน ทำทางมีความรู้และมีบุคลิกดี พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถติดตั้งหรือซ่อมแซม บำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการ ดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาตรฐาน บริษัทมีอุปกรณ์ในการติดตั้งหรือซ่อม บำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างดี และบริษัทมีพนักงาน เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นระดับ

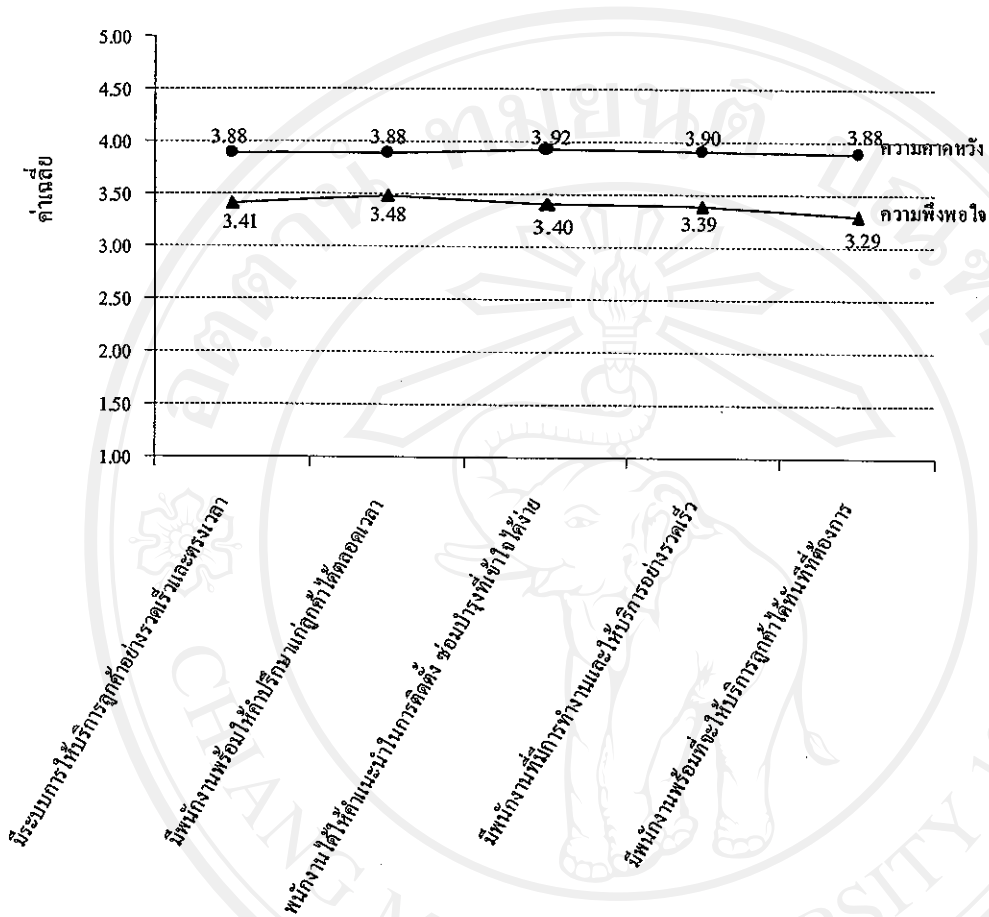
เกี่ยวกับความคาดหวังในด้านการติดต่อแจ้งซ่อมบำรุง หรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์ที่มีมารยาท และมีการนัดหมายตรงเวลาที่จะมาจริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุง เครื่องปรับอากาศ พนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป พนักงานสามารถ ติดตั้งหรือซ่อมแซมบำรุงเครื่องปรับอากาศได้เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด และบริษัทมีอุปกรณ์ใน การติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี ส่วนใน ด้านพนักงานท่าทางมีความรู้และมีบุคลิกดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษา เบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี บริษัทมีการ เก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วนโดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานทำงานได้ เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และบริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความ คาดหวัง

#### **ด้านการตอบสนอง**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อการตอบสนองของคุณภาพบริการด้าน พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงาน และให้บริการอย่างรวดเร็ว บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและ ตรงเวลา บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และบริษัทมีพนักงานพร้อม ที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง ของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับปานกลางต่อการตอบสนองของคุณภาพบริการ ด้านบริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา บริษัทมีระบบการให้บริการที่ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อม บำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมี พนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ  
บริการด้านการตอบสนอง



เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ

องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านบริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มึการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวังในทุกด้าน คือ บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มึการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ

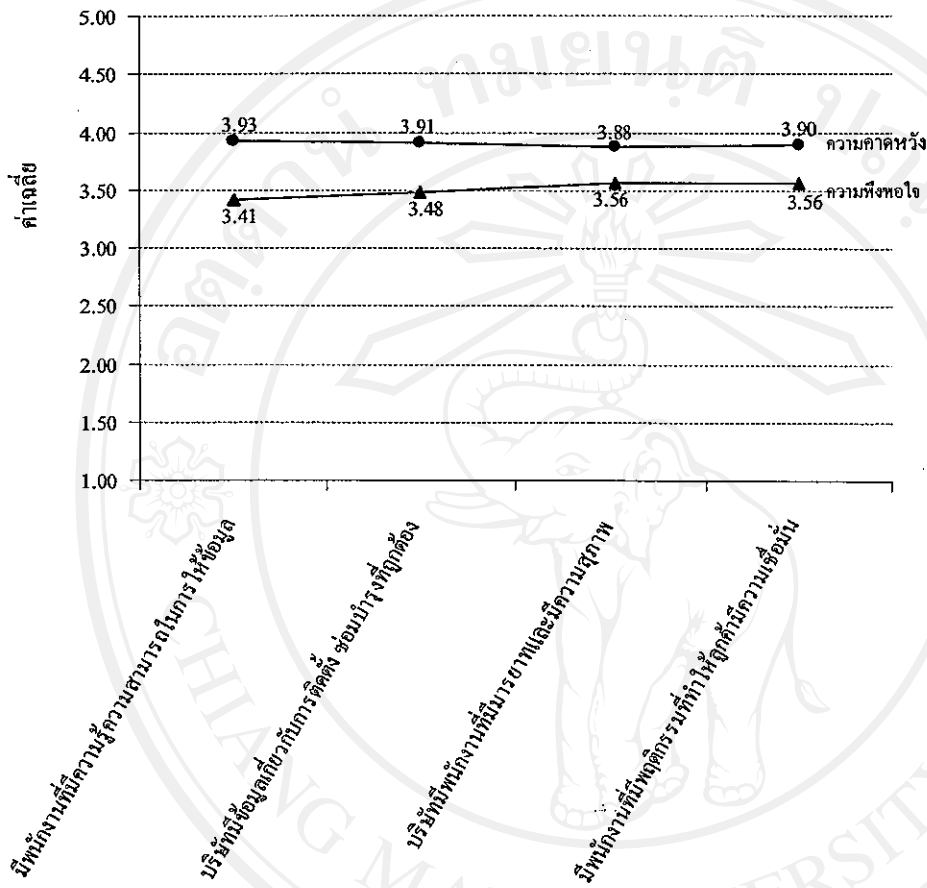
### ด้านการให้ความมั่นใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ บริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท และบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้ความมั่นใจของคุณภาพบริการด้านที่บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท



กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ  
บริการด้านการให้ความมั่นใจ



เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจ กับความพึงพอใจต่อ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท บริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ บริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุขภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นระดับเดียวกับความคาดหวังในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุขภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ส่วนในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อม

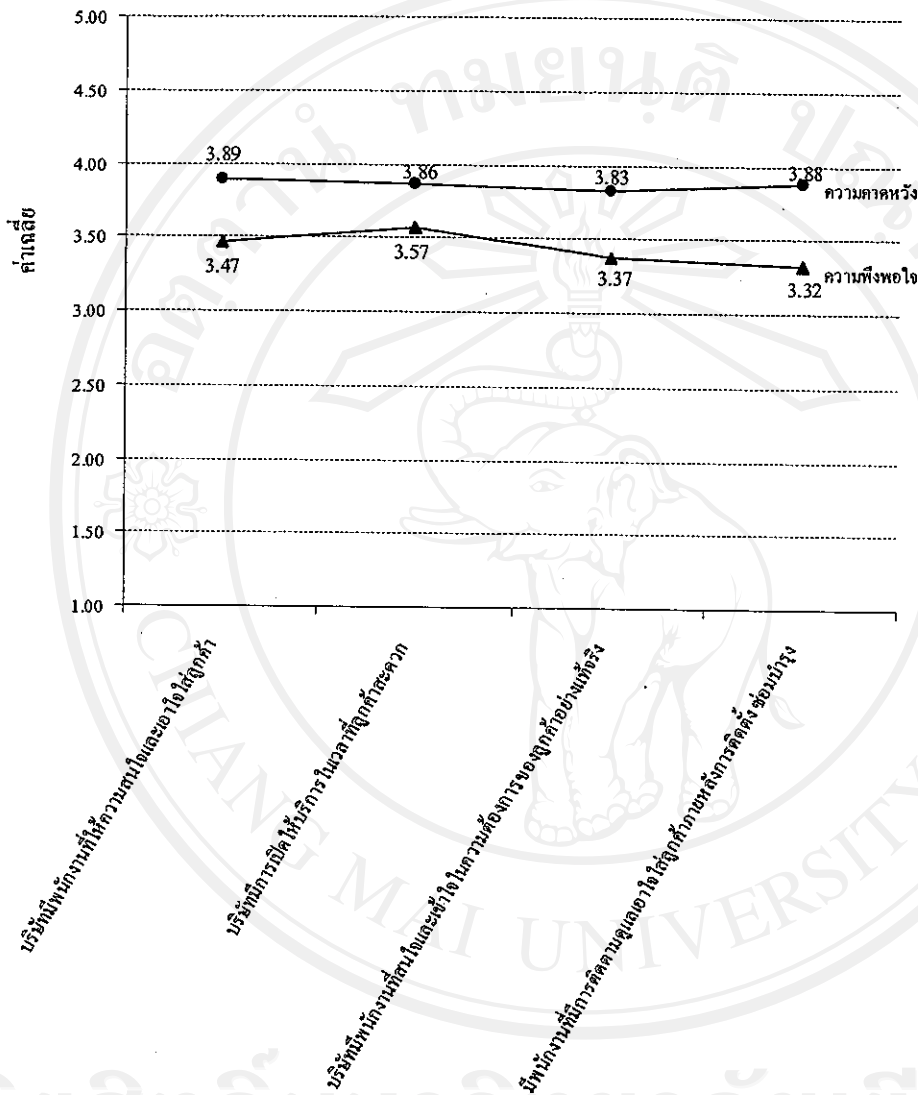
บำรุงของบริษัท และบริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้องเพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่น และรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

### ด้านการดูแลเอาใจใส่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด อยู่ในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่ด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก และบริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่ของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการดูแลเอาใจใส่ของคุณภาพบริการด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว

**กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ  
บริการด้านการดูแลเอาใจใส่**



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและการแปลผลความหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในคุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อบริษัทสมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวก บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว และมีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากซึ่งเป็นระดับเดียวกับความคาดหวังในด้านบริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค่าสะดวก ส่วนในด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าระดับความคาดหวัง

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาที่ประสบในการใช้บริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในด้านพนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้ ร้อยละ 32.1 พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆ ให้เข้าใจ ร้อยละ 30.9 พนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น ร้อยละ 27.2 การให้บริการมีความผิดพลาดทำให้ต้องมีการแก้ไขตามมา ภายหลัง ร้อยละ 16.7 พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า ร้อยละ 16 พนักงานไม่สามารถตอบคำถามได้ ร้อยละ 14.8 พนักงานไม่รักษาความสะอาด ร้อยละ 14.2 การให้บริการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไม่เรียบร้อย ร้อยละ 11.1 บริการเคลมอะไหล่ล่าช้า ร้อยละ 10.5 การให้บริการหลังการขายไม่ตรงตามที่สัญญาไว้ ร้อยละ 6.2 พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 5.6 พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการติดตั้งและซ่อมแซม ร้อยละ 4.9 และพนักงานมีการให้บริการที่ไม่สุภาพ ร้อยละ 3.1

ผู้ตอบแบบสอบถามได้กล่าวถึงข้อเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นแก่ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องของอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของ Philip Kotler ว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ และความคาดหวังของบุคคล หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังก็จะเกิดความประทับใจ

แนวคิดคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซีรกีตี นวรัตน์ ณ อยุรยา (2545: 171) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการของ Parasuraman และคณะว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่ได้รับ” ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการแล้วกับความคาดหวังต่อการบริการที่จะได้รับ และได้กำหนดเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน คือ ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านต่างๆตามแนวคิดคุณภาพการบริการนั้นมีผลต่อความพึงพอใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ดังต่อไปนี้

**ด้านรูปลักษณ์** หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์ในระดับมากในด้านบริษัทมีเอกสารในการรับงานซ่อมหรือการบริการที่มีรายละเอียดชัดเจนและเชื่อถือได้ และรถยนต์ที่ใช้มีตราสัญลักษณ์บริษัทที่ชัดเจน ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของปาริชาติ ยศปาน (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านคุณภาพของยานพาหนะ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ทันแรง มีคุณภาพ

**ด้านความน่าเชื่อถือ** หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือในระดับมากโดยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การติดต่อแจ้งซ่อมบำรุงหรือติดตั้งพนักงานรับโทรศัพท์ที่มีมารยาทและมีการนัดหมายเวลาที่จริง พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุง

เครื่องปรับอากาศ และพนักงานได้ทำการซ่อมแซมตรงตามอาการที่ลูกค้าได้แจ้งไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรักษ อินซัน (2545) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสุภาพอ่อนโยนในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และพนักงานในการซ่อมบำรุงมีความสามารถ / ความเชี่ยวชาญในการซ่อมบำรุง และผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ ยศปาน (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านพนักงานส่วนรับโทรศัพท์ที่มีความสุภาพ ไม่ให้คอยนาน และพนักงานสามารถรับรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

**ด้านการตอบสนอง** หรือการตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกรู้สึกของลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา และพนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ ยศปาน (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในการตอบข้อสงสัย หรือคำแนะนำการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และในด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และผลการศึกษาดังกล่าวไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอนุรักษ อินซัน (2545) ที่พบว่า การให้บริการที่รวดเร็ว มีผลต่อการจงใจในการรับบริการในแผนกซ่อมบำรุงของ บริษัท เค่นชัย เทรคคิง จำกัด ในระดับมาก และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขในการรับงานซ่อม

**ด้านการให้ความมั่นใจ** หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจในระดับมาก ในด้านบริษัทมีพนักงานที่มีมารยาทและมีความสุภาพ และบริษัทมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการให้บริการของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปารีชาติ ยศปาน (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านพนักงานส่งสินค้ามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการให้บริการของบุคลากรของบริษัทเชื่อถือได้ เช่นเดียวกับ การศึกษาของอนุรักษ อินซัน (2545) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสุภาพอ่อนโยนในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และในด้านความน่าเชื่อถือในตัวพนักงาน

**ด้านการดูแลเอาใจใส่** หรือความเข้าใจในลูกค้า จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ในระดับมาก ในด้านบริษัทมีการเปิดให้บริการในเวลาที่ถูกค้าสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปารีชาติ ยศปาน (2546) ที่พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านบริษัทสามารถให้บริการในวันหยุดนักขัตฤกษ์

นอกจากนี้ จากการศึกษาของปาริชาติ สุภา (2540) พบว่า สิ่งกระตุ้นให้เกิดความต้องการในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อร้านจำหน่ายเครื่องปรับอากาศที่มีบริการที่ดีของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ มีเงื่อนไขการบริการหลังการขายที่ดี และในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ แหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศส่วนมาก ได้จากการสอบถามจากผู้ที่เคยใช้ รองลงมาคือ ได้จากการสอบถามจากพนักงานขาย และจากเพื่อนแนะนำ และการศึกษาของอนุรักษ์ อินชี่น (2545) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้จักบริษัท จากการบอกกล่าวต่อกันไป แผ่นพับใบปลิวและการแนะนำของพนักงานบริษัท ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในด้านสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด คือ ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริษัทจากการบอกปากต่อปากมากที่สุด รองลงมาคือจากการเห็นชื่อบริษัทจากป้ายหน้าร้าน และจากการแนะนำของพนักงานบริษัท และผู้ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลในการเลือกรับบริการจากคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติมากที่สุด

### ข้อค้นพบ

ผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อจำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จัก บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักจากการบอกปากต่อปากมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับเหตุผลในการเลือกรับบริการจากบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด คือ จากคำแนะนำจากเพื่อน หรือญาติมากที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ค่าเฉลี่ยและการแปลผลเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด หากระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับเดียวกับระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ หากระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง

### ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวังเฉลี่ย	แปลผล
ด้านรูปลักษณ์	3.76	คาดหวังมาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.88	คาดหวังมาก
ด้านการตอบสนอง	3.89	คาดหวังมาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.90	คาดหวังมาก
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.86	คาดหวังมาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>คาดหวังมาก</b>

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก โดยมีความคาดหวังในด้านการให้ความมั่นใจ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการตอบสนอง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ ตามลำดับ

### ตารางสรุปแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการ

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านรูปลักษณ์	3.46	พึงพอใจปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.46	พึงพอใจปานกลาง
ด้านการตอบสนอง	3.39	พึงพอใจปานกลาง
ด้านการให้ความมั่นใจ	3.50	พึงพอใจปานกลาง
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.43	พึงพอใจปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>พึงพอใจปานกลาง</b>

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้านในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านการให้ความมั่นใจ เป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านรูปลักษณ์และด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านแล้ว ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ความคาดหวังในทุกด้าน แสดงว่าบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัดยังคงต้องมีการปรับปรุงใน แต่ละด้านต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้



- **ด้านรูปลักษณ์** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังด้านการมีพนักงานมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่ดูใหม่และสะอาด พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด และบริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทมีเอกสารแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน
- **ด้านความน่าเชื่อถือ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังด้านพนักงานทำงานมีความรู้และมีบุคลิกดี พนักงานสามารถแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจนครบถ้วน บริษัทมีการเก็บประวัติการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไว้ครบถ้วน โดยไม่ต้องให้ลูกค้าอธิบายมาก พนักงานสามารถอธิบายอาการทางเทคนิคได้เข้าใจดี พนักงานทำงานได้เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และบริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา
- **ด้านการตอบสนอง** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังด้านบริษัทมีพนักงานพร้อมให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา บริษัทมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและตรงเวลา พนักงานได้ให้คำแนะนำในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่เข้าใจได้ง่าย บริษัทมีพนักงานที่มีการทำงานและให้บริการอย่างรวดเร็ว และบริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ
- **ด้านการให้ความมั่นใจ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังด้านบริษัทมีข้อมูลเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและรู้สึกประทับใจเมื่อมาใช้บริการ และบริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท
- **ด้านการดูแลเอาใจใส่** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังด้านบริษัทมีพนักงานที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน บริษัทมีพนักงานที่สนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และบริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว โดยปัจจัยย่อยที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว

ในด้านปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในการใช้บริการของบริษัท พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบเป็นลำดับแรกคือ พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้ รองลงมาคือพนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆให้เข้าใจ และพนักงานไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านรูปลักษณะและด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านการตอบสนองตามลำดับ

จากผลการศึกษาที่ได้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากขึ้น ดังนี้

**1. ด้านรูปลักษณะ** ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีเอกสารการแนะนำการใช้งานและใบรับประกันสินค้าที่ครบถ้วน ทำให้บริษัทควรมีการปรับปรุงในด้านการมอบหมายให้ทีมช่างที่ทำการติดตั้งให้มอบคู่มือการใช้งานเครื่องปรับอากาศให้กับลูกค้า และจัดให้มีใบรับประกันแนบไปพร้อมกับคู่มือการใช้งาน โดยมอบหมายให้ทีมช่างที่ทำการติดตั้งมอบให้ลูกค้าทุกครั้งหลังจากที่ทำการติดตั้งเสร็จ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจทั้งในตัวสินค้าและการให้บริการของบริษัท

**2. ด้านความน่าเชื่อถือ** ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ทำให้บริษัทควรมีการปรับปรุงในด้านการวางแผนกำลังคน บริษัทควรมีพนักงานที่เพียงพอต่อการบริการ โดยให้ความสำคัญต่อฤดูกาล โดยเฉพาะในฤดูร้อน ซึ่งมีความต้องการซื้อที่มาก บริษัทจึงควรมีช่างประจำที่เพียงพอและสามารถทำการจ้างงานจากภายนอกได้เมื่อพนักงานในบริษัทไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แต่การจ้างงานจากภายนอกนี้ผู้บริหารก็ควรคำนึงถึงคุณภาพในงานบริการที่ลูกค้าจะได้รับด้วย และควรมีการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา และเป็นการเพิ่มผลิตผลในการทำงานโดย ควรจัดให้มีการอบรมพนักงานในด้านการให้ความรู้ การเพิ่มทักษะความชำนาญ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ซึ่ง

เป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ความชำนาญในด้านเครื่องปรับอากาศที่ถูกต้องแล้ว การติดตั้งหรือซ่อมแซมต่างๆ ก็เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว และมักไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง โดยในด้านการอบรมนี้อาจขอความร่วมมือในด้านงบประมาณ หรือบุคลากรจากผู้ผลิตในยี่ห้อที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่าย

**3. ด้านการตอบสนอง** ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยที่มีค่าเฉลี่ยรวมต่ำสุด แสดงให้เห็นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขในด้านการตอบสนอง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีพนักงานพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ บริษัทจึงควรมีการปรับปรุงในด้านความรวดเร็วในด้านการบริการเพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็วและตรงเวลา โดยปรับปรุงระบบตั้งแต่การรับงาน การนัดหมายเวลากับลูกค้า โดยให้สอดคล้องกับความเป็นจริง การจัดและจ่ายงานให้ช่างที่การติดตั้งหรือซ่อมบำรุงเพื่อประหยัดเวลา และสร้างเสริมให้ช่างให้ความสำคัญต่อการต่อตรงเวลากับลูกค้า

**4. ด้านการให้ความมั่นใจ** ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด แสดงถึงลูกค้าของบริษัทให้ความสำคัญในด้านการให้ความมั่นใจมากกว่าด้านอื่นๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดเช่นกัน ในด้านนี้มีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท บริษัทจึงควรมีการปรับปรุงในด้านทีมงานการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงที่มีประสบการณ์เพียงพอ ทั้งนี้พนักงานทุกๆ ฝ่ายจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมในด้านการให้ความรู้ การเพิ่มทักษะความชำนาญ โดยเฉพาะในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงของบริษัท เพื่อให้การบริการและพัฒนาจนเกิดทักษะในการทำงาน โดยอาจขอความร่วมมือในด้านงบประมาณ หรือบุคลากรจากผู้ผลิตในยี่ห้อที่บริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายในการฝึกอบรมให้กับพนักงานของบริษัท ซึ่งในด้านการให้ความมั่นใจนี้อยู่บนพื้นฐานของการฝึกอบรมพนักงาน เมื่อพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ดีต่องานแล้ว ก็สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการได้

**5. ด้านการดูแลเอาใจใส่** ในด้านนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทมีพนักงานที่มีการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้ว บริษัทจึงควรมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลังจากการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงให้กับลูกค้าไปแล้ว โดยควรมีการติดตามผลการติดตั้งหรือการซ่อมบำรุงด้วยว่าหลังจากการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงไปแล้วเป็นอย่างไร ลูกค้าพึงพอใจหรือไม่ ควรปลุกฝังพนักงานเพื่อให้พนักงานเพิ่มความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน โดยมีการมอบหมายหน้าที่ใน

การติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังการติดตั้ง หรือซ่อมบำรุงไปแล้วให้กับพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับผิดชอบ และต้องให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายให้ตรงตามที่สัญญาไว้ควบคู่กันไปด้วย

#### 6.ด้านข้อเสนอแนะและปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ซึ่งในบางปัจจัยย่อยก็ไม่ใช่ปัญหาใหญ่ที่จะต้องมีการแก้ไขทันที แต่เมื่อพิจารณาในบางปัจจัยแล้วก็ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อาทิเช่น ควรมีพนักงานที่เพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานควรให้คำแนะนำต่อลูกค้าในการใช้งานของเครื่องปรับอากาศอย่างครบถ้วน ควรมีคู่มือคำแนะนำการใช้เครื่องปรับอากาศ และควรมีการติดตามลูกค้าภายหลังจากที่ได้รับบริการไปแล้ว ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่แยกอยู่ในองค์ประกอบของคุณภาพบริการแต่ละด้านแล้ว

ส่วนปัญหาที่ประสบของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานไปไม่ตรงเวลาที่นัดไว้ พนักงานไม่ได้แนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆ ให้เข้าใจ และไม่ได้แนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้น ซึ่งเป็นปัญหาสามอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามประสบ โดยผู้บริหารควรปรับปรุงในด้านการตรงต่อเวลา สร้างเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลากับลูกค้า ในกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงนาน โดยเฉพาะกรณีที่มิงานก่อนหน้า ควรมีการโทรเตือนเวลานัดหมายกับลูกค้ารายต่อไปใหม่เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลาคอยนาน รวมไปถึงควรมีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถแนะนำอาการทางเทคนิคต่างๆ รวมไปถึงการแนะนำการใช้งานเครื่องปรับอากาศเบื้องต้นให้กับลูกค้าหลังการติดตั้งหรือซ่อมบำรุงแล้ว

จากการศึกษาพบว่า เนื่องจากสัดส่วนใหญ่ที่ทำให้ลูกค้ารู้จักบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด คือ จากการรู้จักจากการบอกปากต่อปากมากที่สุด ซึ่งเกิดจากการที่ลูกค้าเกิดความประทับใจในการให้บริการของบริษัท ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัทอีกด้วย ควรมีการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และมีการโทรติดตามลูกค้าภายหลังจากที่ได้รับบริการอย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามงานและสร้างความประทับใจ เมื่อบริษัทมีคุณภาพในการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่งแล้ว ก็จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อไปยังผู้อื่นต่อไป