

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสม การตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทริคอล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 176 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทผู้รับเหมาก่อสร้างส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทผู้ประกอบการหอพัก เป็นทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนเท่ากัน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประเภทบ้านพักอยู่อาศัยส่วนใหญ่เป็นชาย โดยมีอายุมากกว่า 40-50 ปี เหมือนกัน และมีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี แหล่งข้อมูลที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทริคอล ประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง และผู้ประกอบการหอพัก รู้จักจากพนักงาน ส่วนประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย รู้จักจากเพื่อนหรือคนรู้จัก และจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มาใช้บริการมากที่สุดคือ 2-5 ครั้ง ประเภทผู้ประกอบการหอพัก และประเภทบ้านที่อยู่อาศัย จำนวนครั้งในการมาใช้บริการมากที่สุดคือ 1 ครั้ง โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ประเภท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากที่อื่นก่อนมาใช้ บริการ หจก. เจ.เอส.อิเล็กทริคอล โดยเหตุผลที่เลือกใช้บริการ หจก. เจ.เอส. อิเล็กทริคอล คือ ผลงานที่ผ่านมา โดยประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง ใช้ประเภทของบริการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ. เอส.อิเล็กทริคอลมากที่สุด คือ ติดตั้งระบบสายเมนแรงต่ำ ส่วนผู้ประกอบการหอพัก ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทริคอลมากที่สุด คือ ติดตั้งตู้ควบคุมระบบไฟฟ้า ภายใน ส่วนประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย ประเภทบริการการติดตั้งที่ใช้จาก หจก. เจ.เอส.อิเล็กทริคอลมากที่สุด คือ ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง และผู้ประกอบการหอพัก ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 630 kva ส่วนผู้ที่ เป็นบ้านพักที่อยู่อาศัย ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าแรงสูงที่ติดตั้งมากที่สุด คือ 250 kva ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้รับเหมาก่อสร้าง และที่เป็นบ้านพักอาศัย ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้

บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ เพื่อน ส่วนผู้ประกอบการหอพัก ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการ หก. เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดคือ บุคคลในครอบครัว โดยผู้รับเหมาก่อสร้าง มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ 100,001-500,000 บาท ผู้ประกอบการหอพัก มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ 50,001-100,000 บาท และผู้ที่เป็นบ้านพักอยู่อาศัย มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการแต่ละครั้ง คือ 10,001-500,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส. อิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง รองลงมาคือ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ และ มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ และการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า เท่ากัน

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน รองลงมาคือ ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม และ อัตราค่าบริการเหมาะสม

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน และ ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน

รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน และมีการเสนอบริการ โดยทาง โทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

**ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ และ พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง รองลงมาคือ มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง และความถูกต้องในการคิดเงิน

**ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก ความสะอาดของอาคารสถานที่ รองลงมาคือ ชื่อเสียงของบริษัท และความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน และ การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน

**ส่วนที่ 3 ปัญหาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่**

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีพนักงานบริการยามค่ำคืน หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เท่ากัน รองลงมาคือ ขาดความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และการให้บริการไม่ถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

**ปัญหาด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ราคาวัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้สินเชื่อนั้น และไม่มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย เท่ากัน และไม่สามารถต่อรองราคาได้

**ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ รองลงมาคือ การเดินทางมาติดต่องานไม่สะดวก และ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อยาก

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการไม่ชัดเจน ลงมาคือ ไม่มีการส่งเสริมการขาย ก่อนรับบริการ และไม่มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบ ไฟฟ้า ครบวงจร

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่ให้เกียรติและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่องานและลูกค้าที่ให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานการติดตั้ง ไม่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ และพนักงานไม่ให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือ ไม่มีความสะดวกในการรับบริการ รองลงมาคือ ไม่มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ และการบริการแก่ลูกค้าไม่เสมอภาค

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 อันดับแรก คือป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ที่พักรับรองลูกค้ามีไม่เพียงพอ และอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการไม่ทันสมัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส. อิเล็กทริกอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ และการให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ รองลงมาคือ มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง และการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า เท่ากัน และการให้บริการมีคุณภาพเหนือคู่แข่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง รองลงมาคือ มีการรับประกันคุณภาพ และใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้อง ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ

**ปัจจัยด้านราคา** ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน รองลงมาคือ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย อัตราค่าบริการเหมาะสม เท่ากัน และสามารถต่อรองราคาได้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม รองลงมาคือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน และสามารถผ่อนชำระได้ และการกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม และอัตราค่าบริการเหมาะสม เท่ากัน รองลงมาคือ มีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย และมีการให้ส่วนลดเงินสด และมีการแจ้งล่วงหน้าหากมีการเปลี่ยนแปลงค่าบริการ เท่ากัน

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร รองลงมาคือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ และความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร รองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต และทำเลที่ตั้งของสำนักงานสามารถติดต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมาติดต่องาน และ ความสะดวกในการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน และมีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน รองลงมาคือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน และมีการเสนอบริการโดยทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด และการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน รองลงมาคือ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน และมีการเสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

**ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและมีความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ และมีไหวพริบปฏิภาณ เมื่อเห็นงานลูกค้ามีข้อบกพร่องสามารถตกแต่งแก้ไขให้ใช้ได้ทันที

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า รองลงมาคือ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย และมีวิศวกรที่ชำนาญการควบคุมงานที่ดีมีความชำนาญ และ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อึดแอ้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเป็นมิตร พนักงานที่ให้บริการติดตั้งมีความชำนาญงาน พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย และพนักงานการติดตั้งมีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถแก้ไขปัญหาหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับลูกค้าได้

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา รองลงมาคือ มีการส่งมอบงานตรงเวลาที่กำหนด และความถูกต้องในการคิดเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง รองลงมาคือ มีการติดตามผลการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง รองลงมาคือ ความถูกต้องในการคิดเงิน และมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง และขั้นตอนในการทำงานที่เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ รองลงมาคือ การบริการและการเอาใจใส่ขณะที่มาติดต่องานในสำนักงาน และ ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ประกอบการหอพักมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ เท่ากัน รองลงมาคือ บรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด และห้องพักลูกค้าที่มั่งคั่งเพียงพอ

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ชื่อเสียงของบริษัท รองลงมาคือ ความสะอาดของอาคารสถานที่ และบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น การตกแต่ง สวยงามสะอาด

#### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิลีคทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดกลยุทธ์สำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix) ของ Philip Kotler (มานพ ชุ่มอุ่น, 2547:369) ได้กล่าวถึงประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์/บริการ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากรผู้ให้บริการ (People) การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence and presentation) และกระบวนการให้บริการ (Process) ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อิลีคทริคอล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิพงษ์ บุญธรรณูรักษ์ (2548) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ยนต์กิจ ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ดังนั้นจะได้ว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการในประเภทบริการที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกัน โดยการให้บริการด้านการจำหน่ายและการติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า

ลูกค้ามีความพอใจในเรื่องของราคาสูงสุกมากที่สุด แต่ความพอใจด้านอื่นๆ มีระดับลดหลั่นกันลงมา

หากเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของสัญญาชัย ชัยสิทธิ์ (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างบ้านของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากอันดับแรกเรียงลำดับคือ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการลูกค้าให้ความสำคัญ เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรและกระบวนการเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเมื่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ แต่ในขณะที่เดียวกันความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.เอส.ที.คอล ในด้านปัจจัยด้านบุคลากรและด้านกระบวนการอยู่ในระดับที่น้อยกว่าปัจจัยด้านราคาและด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.เอส.ที.คอล ควรต้องเน้นในการปรับปรุงการบริการของบุคลากรและกระบวนการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามกลุ่มลูกค้าพบว่าประเภทผู้ใช้บริการ มีลักษณะความพึงพอใจที่ต่างกัน โดยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในทุกประเด็นในระดับมากเช่นกัน

ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านราคาในระดับมากเช่นกัน

ด้านการจัดจำหน่ายผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้นประเด็นด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอมี่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกประเภทผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้นประเด็นด้านการจ้ครายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง กลุ่มผู้ประกอบการหอพักมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยทุกประเด็นในระดับมาก



และกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในประเด็นย่อยเกือบทุกประเด็นในระดับมาก ยกเว้น ด้านมีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านบุคลากรในระดับมากเช่นกัน

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านกระบวนการในระดับมากเช่นกัน

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อทุกประเด็นย่อยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากเช่นกัน

ดังนั้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มผู้บริโภค มีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้านยกเว้นเรื่อง การส่งเสริมการตลาด ซึ่งหากพิจารณาร่วมกับระดับความสำคัญที่กลุ่มผู้บริโภคให้แก่การตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาก่อสร้างตามการศึกษาของสัญญาชัย ชัยสิทธิ์ จะเห็นได้ว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ สามารถดำเนินการตามส่วนประสมการตลาดบริการได้เป็นอย่างดี ยกเว้นอาจต้องมีการปรับปรุงในด้านการส่งเสริมการตลาด

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีทุกระดับการศึกษา โดยแหล่งข้อมูลที่รู้จักห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ น้อยที่สุดคือวิทยุ ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการจากอื่นมาก่อน ใช้บริการที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์และเหตุผลที่เลือกใช้บริการน้อยคือการประชาสัมพันธ์ บริการที่ใช้บ่อยคือ ติดตั้งระบบแรงสูง underground โดยพบว่าเพื่อนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยที่ค่าเฉลี่ย อันดับสุดท้าย คือ มีพนักงานบริการยามค่ำ คีนหรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ทุกประเภทมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยที่ค่าเฉลี่ย 3 อันดับสุดท้าย คือ มีหลายระดับราคาให้เลือก สามารถผ่อนชำระได้ และสามารถต่อรองราคาได้

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ทุกประเภทมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยอันดับสุดท้าย คือ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ในขณะที่ประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง และบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยอันดับสุดท้าย คือ มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่นและสมุดหน้าเหลือง

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทผู้รับเหมาก่อสร้างมีความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยด้าน การจกรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า ส่วนผู้ให้บริการประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางปัจจัยย่อยด้าน มีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง การจกรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า และ มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับป้ายผ้า

**ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อยอันดับสุดท้าย คือ ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ทุกประเภทมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อย อันดับสุดท้าย คือ ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการพบว่า ทุกประเภทมีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยย่อย แต่มีความพึงพอใจต่อย่อย อันดับสุดท้าย คือ ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นได้ชัดเจน

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมากที่สุดอันดับแรกในแต่ละด้านคือ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ได้แก่ ไม่มีพนักงานบริการยามค่ำคืน หรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ด้านราคา ได้แก่ ราคาวัสดุอุปกรณ์ไม่เหมาะสม ด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ด้านส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการไม่ชัดเจน ด้านบุคลากร ได้แก่ ไม่ให้เกียรติและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่องานและลูกค้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ไม่มีความสะดวกในการรับบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ป้ายแสดงชื่อสำนักงานมองเห็นไม่ชัดเจน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีความพึงพอใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ผู้รับหมวกก่อสร้าง	ผู้ประกอบการหอพัก	บ้านพักที่อยู่อาศัย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ให้บริการ (3.98)	ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ (4.05)	การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง (3.86)
ปัจจัยด้านราคา	อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน (3.96)	ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม (4.09)	อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสมและอัตราค่าบริการเหมาะสม (3.85)
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (3.83)	ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (3.98)	ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร (3.81)
ปัจจัยส่งเสริมการตลาด	พนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (3.75)	ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน (4.00)	มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน (3.71)
ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	มารยาทพนักงานสุภาพเรียบร้อย (4.00)	พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า (4.14)	พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (3.83)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา (3.94)	มีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง (4.07)	มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง (3.90)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ความสะอาดของอาคารสถานที่ (3.98)	ชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ (3.91)	ชื่อเสียงของบริษัท (3.78)

จากตารางที่ 36 ปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่างกันตามประเภทของผู้ใช้บริการ ดังนี้

ประเภทผู้รับเหมาก่อสร้าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ให้บริการ อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร พนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน มารยาทพนักงานสุภาพ เรียบร้อย การดำเนินงานมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา และความสะอาดของอาคารสถานที่

ประเภทผู้ประกอบการหอพัก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าและตรงความต้องการ ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร ป้ายชื่อกิจการบอกลักษณะการให้บริการที่ชัดเจน พนักงานให้ความสำคัญต่อตัวลูกค้าและงานของลูกค้า การตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง และชื่อเสียงของบริษัท ความทันสมัยของอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

ประเภทบ้านพักที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง อัตราค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ราคาวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม และอัตราค่าบริการเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์/โทรสาร มีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและขอบข่ายของงานได้ชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง และชื่อเสียงของบริษัท

## ข้อเสนอแนะ

### ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ควรให้ความสำคัญการใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ ความครบถ้วนของอุปกรณ์และเครื่องในการให้บริการ มีการให้บริการที่ครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า มีความหลากหลายของบริการด้านระบบไฟฟ้าและให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และการรับประกันคุณภาพของงาน และหากเกิดความผิดพลาดไม่สามารถใช้งานได้ก็สามารถเรียกพนักงานไปดำเนินการแก้ไขได้ทันที โดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายขณะที่อยู่ในระยะประกัน และควรมีการตกลงกับผู้รับเหมาก่อสร้างทุกครั้งในการรับงาน

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการหอพัก ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ความหลากหลายของการบริการด้านระบบไฟฟ้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการบริการตรวจเช็คหลังการให้บริการทุกครั้ง การใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวังและการให้บริการครบวงจรในด้านระบบไฟฟ้า และการให้บริการมีคุณภาพเหนือคู่แข่ง

สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญในเรื่อง การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง การรับประกันคุณภาพในการติดตั้ง และการใช้อุปกรณ์ในการติดตั้งที่ถูกต้องได้มาตรฐานและมีความปลอดภัยสูงต่อผู้ใช้บริการ และควรมีพนักงานบริการยามค่ำคืนหรือกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ในกรณีที่ถูกคำร้องขอ รวมถึงระยะเวลาการให้ประกันคุณภาพของงาน

### ด้านราคา

สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ควรให้ความสำคัญในการคิดอัตราค่าบริการที่เป็นธรรม ไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน และมีวิธีการชำระเงินที่หลากหลาย เช่น สามารถผ่อนชำระเป็นงวด มีหลายระดับราคา เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รู้ข้อมูลและนำไปประกอบการพิจารณา ถ้าไม่พอใจสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ โดยมีการปรับเพิ่มหรือลดราคาตามวัสดุที่เลือกใช้งานตามความต้องการของลูกค้า นอกจากนั้นควรให้ระยะเวลาในการให้สินเชื่อที่ยาวขึ้น และสามารถต่อรองราคาได้

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการหอพัก ควรให้ความสำคัญในเรื่องราคาของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ให้มีความเหมาะสม การคิดค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน สามารถผ่อนชำระได้ และควรกำหนดราคาวัสดุอุปกรณ์และอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ควรปรับปรุงในด้านรูปแบบระยะเวลาการให้สินเชื่อ สำหรับลูกค้าแต่ละราย โดยดูจากจำนวนครั้งที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่าย

ที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง ควรมีมาตรฐานราคาเท่ากับราคาท้องตลาด และไม่ควรเปลี่ยนราคาบ่อย และควรมีหลายระดับราคาให้เลือก สามารถผ่อนชำระได้ สามารถต่อรองราคาได้

สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องมีหลายระดับราคาให้เลือก สามารถผ่อนชำระได้ สามารถต่อรองราคาได้ การคิดค่าบริการที่เป็นธรรมและไม่เก็บค่าบริการซ้ำซ้อน ราคาวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และการมีส่วนลดเงินสด

#### ด้านการจัดจำหน่าย

สำหรับลูกค้าทั้งสามกลุ่ม ควรให้ความสำคัญในการมีสถานที่จอดรถให้เพียงพอ กับลูกค้าที่มาใช้บริการ การติดต่อกับสำนักงานสะดวก โดยสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์/ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต และควรมีเวลาเปิดปิดที่ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน

#### ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ เช่น การลดราคา การแถมสินค้าพิเศษ การแจกตัวอย่างสินค้า มีการเสนอ บริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียดแก่ลูกค้า

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการหอพัก ควรให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมการตลาด โดยมีการโฆษณาการบริการงานติดตั้งระบบไฟฟ้าทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และสมุดหน้าเหลือง มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ และมีพนักงานการตลาดอธิบายรูปแบบและ ขอบข่ายของงานให้ลูกค้าได้อย่างชัดเจน

สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญในเรื่องควรมีการโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มการรู้จักให้กับลูกค้าและเพิ่มการแข่งขันกับบริษัทอื่น และใช้สื่อ ที่เข้าถึงลูกค้าได้ เช่น การโฆษณาการบริการติดตั้งระบบไฟฟ้าครบวงจรทางสื่อวิทยุท้องถิ่น และ สมุดหน้าเหลือง มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับแผ่นป้าย และป้ายชื่อของกิจการควรมอง ลักษณะการให้บริการให้ชัดเจน

#### ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

สำหรับกลุ่มลูกค้าทั้งสามกลุ่ม ควรให้ความสำคัญในเรื่อง ควรมีการคัดเลือกและ อบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการและการดูแลลูกค้าและงานของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การให้ เกียรติและให้ความเคารพกับลูกค้าที่มาติดต่อกับงาน พนักงานควรแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเพื่อให้มี ความปลอดภัยในการทำงาน และพนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ความชำนาญในงาน ควรจัด พนักงานให้เพียงพอในการให้บริการ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญใส่ใจในงานที่ให้บริการให้มากขึ้น

### ด้านกระบวนการให้บริการ

สำหรับกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง ควรให้ความสำคัญในเรื่องมีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ความรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง รวมทั้งการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ให้ลดกระบวนการการทำงานที่ซับซ้อนลง ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การดูแลงานให้เสร็จตรงตามเวลาที่นัดหมายแจ้งลูกค้าเวลายานล่าช้าไม่เสร็จตามกำหนด การให้บริการลูกค้าทุกรายควรให้ความเสมอภาค และควรอำนวยความสะดวกในการรับบริการในเรื่องเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการต่างๆ ตามลำดับการมาใช้บริการ และมีการติดตามงานทุกครั้ง

สำหรับกลุ่มผู้ประกอบการหอพัก ควรให้ความสำคัญในเรื่องมีการตกลงค่าบริการก่อนให้บริการทุกครั้ง การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ให้บริการแก่ลูกค้าทุกรายอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันและขั้นตอนในการทำงานควรเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

สำหรับกลุ่มบ้านพักที่อยู่อาศัย ควรมีเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการต่างๆ แจกลูกค้า การดำเนินงานติดตั้งต้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามเวลา

ด้านลักษณะทางกายภาพ สำหรับลูกค้าทั้งสามกลุ่ม ควรปรับปรุงป้ายแสดงชื่อสำนักงานให้มองเห็นได้ชัดเจน ปรับปรุงห้องลูกค้าให้มีที่นั่งเพียงพอ มีความทันสมัย มีเครื่องมืออำนวยความสะดวก เช่น ทีวี กาแฟ นิตยสาร เครื่องปรับอากาศ มียามคอยดูแลรักษาความปลอดภัย ปรับปรุงอุปกรณ์ทั้งในสำนักงานและเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้ทันสมัย ให้อยู่ในสภาพดี ปรับปรุงตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม สะอาด และมีบรรยากาศที่ดี มีแสงสว่างเพียงพอ พนักงานต้องแต่งกายให้เรียบร้อยในเวลาทำงาน