บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหลังจากเกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่สหรัฐอเมริกา เนื่องจากการที่สินเชื่อด้อยคุณภาพในภาคอสังหาริมทรัพย์ (Subprime Mortgage Crisis) ซึ่งนับเป็นวิกฤตการณ์ทางการเงินใหญ่ที่สุดนับตั้งแต่เหตุการณ์เศรษฐกิจตกต่ำครั้งใหญ่ (The Great Depression) ซึ่งเคยเกิดขึ้นเมื่อประมาณ 80 ปีที่แล้ว โดยในครั้งนี้ได้เกิดผลกระทบครั้งยิ่งใหญ่ไปยังเศรษฐกิจทั่วโลกส่งผลให้ภาวะการขยายตัวทางเศรษฐกิจมีสภาวะที่ต่ำลงจนกระทั่งเกิดภาวะถดถอย (ยุทธศักดิ์ คณาสวัสดิ์ ,2551:ออนไลน์) เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ต้องพึ่งพิงการส่งออกและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยในปี 2550 ไทยต้องพึ่งพิงการส่งออกสูงกว่าครึ่งหนึ่งของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 56.8 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ การประเมินผลกระทบต่อการส่งออกของไทยไปตลาดสหรัฐฯ หลังจากเกิดวิกฤตคาดว่าจะกระทบต่อมูลค่าการส่งออกไทยไปสหรัฐฯ เป็นมูลค่า 2,251 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 70 ,000 ล้านบาท คิดเป็น 10.5% ของมูลค่าส่งออกในตลาดสหรัฐฯ ขณะที่การส่งออกในภาพรวมได้รับผลกระทบ 1.05-1.09% ส่งผลให้มูลค่าการส่งออกรวมของไทยจะขยายตัวที่ 12.9-15.0% คิดเป็นมูลค่าการส่งออกรวม 204 ,802-211 ,614 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (ทรานสปอร์ต เจอร์นัล , 2551: ออนไลน์) ผลจากการส่งออกที่น้อยลงนี่เองทำให้ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมได้รับผลกระทบทำให้เกิดภาวะขาดทุนจนต้องปิดกิจการเป็นจำนวนมาก จำนวนของโรงงานอุตสาหกรรมน้อยลงส่งผลให้กิจการที่ต้องพึ่งพิงกับโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้รับผลกระทบตามไปด้วย โดยกิจการที่ได้รับผลกระทบต่อการลดลงของโรงงานอุตสาหกรรม ประเภทหนึ่งได้แก่ กิจการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

กิจการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าเป็นกิจการที่มีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา และรับเหมา ออกแบบระบบไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์และอุปกรณ์กับส่วนประกอบทางไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ วางแผนและควบคุมการผลิต การก่อสร้าง การติดตั้ง การทดสอบ การใช้ การบำรุงรักษา การพัฒนา การเปลี่ยนแปลงแก้ไข และการซ่อมวางแผนผังระบบไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์กับอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งกิจการเหล่านี้มีการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม ตามการเติบโตของภาคอุตสาหกรรมการผลิต องค์กร ร้านค้าต่าง ๆ และโรงงานอุตสาหกรรม แต่เนื่องจากจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่ขอจดทะเบียนในปี 2551 ได้ลดลงเรื่อย ๆ จนเดือนตุลาคมและพฤจิกายน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2551 เหลืออยู่เพียง 273 แห่ง ซึ่งเป็นตัวเลขการขอจดทะเบียนโรงงานที่น้อยที่สุดในรอบ 3 ปี นอกจากนี้ทุนการจดทะเบียนได้ลดลงจากช่วงเดียวกันในปี 2550 ถึง 57% (thannews อ้างโดย siamhrm.com, 2552:ออนไลน์) โดยตัวเลขสถิติเหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ว่ากิจการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้านั้น จะต้องมีการเติบโตลดลงตามจำนวนของโรงงานอุตสาหกรรมไปด้วย

บริษัทศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด ได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นมาในปี 2545 ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการและให้คำปรึกษาลูกค้าด้วยทีมงานวิศวกรและช่างเทคนิคที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญงานในด้านไฟฟ้า โดยแบ่งลักษณะงาน ดังนี้คือ รับออกแบบและให้คำปรึกษาในงานด้านระบบไฟฟ้า บริการตรวจสอบสภาพตู้สวิทซ์บอร์ดไฟฟ้า ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และตรวจสอบระบบการทำงานว่ายังทำงานปกติหรือมีข้อบกพร่องในระบบซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยจากการใช้งานเช่น การตรวจสอบการทำงานของ Main Circuit Breaker, Hipotential Cable Test, Thermo Scan เป็นต้น นอกจากนี้ยังรับผลิตและประกอบจำหน่ายตู้สวิทซ์บอร์ดไฟฟ้าทั้งระบบแรงสูง แรงต่ำ และตู้ควบคุมต่าง ๆ และรับเหมาติดตั้งระบบไฟฟ้าสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม อาคารสำนักงาน และอาคารสูงต่าง ๆ โดยบริษัท ศิริ เอ็นจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์จำกัด มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริงต่อลูกค้า ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าตลอดไป (ศิริ เอ็นจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์จำกัด , 2550)

เนื่องจากผลกระทบของภาวะเศรษฐกิจโลกและการแข่งขันที่สูงขึ้นเพราะมีจำนวนผู้ประกอบการด้านนี้สูงขึ้น ในขณะที่การเติบโตของตลาดลูกค้าลดลง ทำให้บริษัทศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด ประสบปัญหาการเติบโตที่คงที่เมื่อเทียบกับปี 2550 ซึ่งแต่เดิมบริษัทศิริเอนจิเนียริ่งได้ลูกค้าใหม่ส่วนใหญ่จากการบอกปากต่อปากจากลูกค้าเก่าจึงทำให้ต้องพยายามรักษาภาพลักษณ์และความพอใจของลูกค้าเก่าให้ได้

การวัดความพึงพอใจเป็น วิธีหนึ่งที่ช่วยให้ทราบถึงความรู้สึกของลูกค้าหลังการใช้บริการ และสามารถส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจของลูกค้าว่าจะใช้บริการต่อไปหรือไม่ โดยจะเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่า ช่วยรักษาส่วนแบ่งการตลาดผู้ให้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ในขณะเดียวกันความพึงพอใจยังส่งผลต่อ การบอกต่อของลูกค้าไปยังบุคคลอื่น เป็นการโฆษณาที่มีประสิทธิภาพสูงในการเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่อีกด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2541 : 337) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ชองบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ในการทราบถึงความพึงพอใจลูกค้าในปัจจุบันและนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงาน และพัฒนารูปแบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า เป็น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันอีกทางหนึ่ง สิ่งเหล่านี้จะทำให้บริษัทศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด สามารถตอบสนองลูกค้าได้ตรงกับนโยบายที่ว่า จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท ศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด
2. สามารถนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานในปัจจุบัน และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของบริษัทในอนาคต

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้า โดยในที่นี้จะวัดความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ลูกค้า หมายถึงโรงงาน ผู้รับเหมา และร้านค้า ที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า บริษัทศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด

บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า หมายถึง บริการให้คำปรึกษา ออกแบบ ติดตั้งและซ่อมบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า ของบริษัทศิริเอนจิเนียริ่ง ซิสเท็มส์ จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved