

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับเหมาก่อสร้างของบริษัท เอกทวิทรัพย์คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของบริษัท เอกทวิทรัพย์คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 ราย และนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ลูกค้าที่ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างของบริษัท เอกทวิทรัพย์คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นหน่วยงานราชการ โดยมีตำแหน่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างระหว่าง 1 – 3 ปี เคยใช้บริการมาแล้ว 1 – 3 ครั้ง โดยใช้บริการก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน สะพาน เขื่อน เป็นต้นงบประมาณ/ค่าใช้จ่ายครั้งล่าสุดที่ใช้ในการใช้บริการอยู่ระหว่าง 250,001 – 500,000 บาท ส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำให้ใช้บริการรับเหมาก่อสร้างจากหน่วยงานราชการที่เป็นลูกค้าบริษัท

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับเหมาก่อสร้างของบริษัทเอกทวิทรัพย์คอนสตรัคชั่น จำกัด จังหวัดเชียงใหม่พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการและด้านบุคลากร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลางด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ การก่อสร้างมีวัสดุ

อุปกรณ์ที่ใช้ก่อสร้างเพียงพอ ในการก่อสร้าง การติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ตรงตามแบบรายการที่ระบุไว้และการติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน นอก. รองลงมาคือ การก่อสร้างตรงกับความต้องการและความคาดหวังลูกค้าและการรับประกันงานก่อสร้างโดยยินดีซ่อมแซมหรือก่อสร้างใหม่หากเกิดความผิดพลาดจากการก่อสร้างของบริษัท

ด้านราคา ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถต่อรองราคาค่าออกแบบและค่าก่อสร้างได้ และสามารถแบ่งจ่ายค่าก่อสร้างเป็นงวด ๆ ได้ รองลงมาคือ การคิดค่าออกแบบและค่าก่อสร้างมีรายละเอียดชัดเจน และการจัดเก็บค่าก่อสร้างมีการแบ่งเป็นงวดตามงวดงาน

ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้งบริษัทติดกับถนนใหญ่ติดต่อได้สะดวก รองลงมาคือ การติดต่อกับบริษัททำได้หลายช่องทางทั้งการติดต่อในและนอกบริษัท การติดต่อทางโทรศัพท์/แฟกซ์/E-mail เป็นต้น และการจัดบริเวณที่ทำงานและที่รอรับบริการไว้เป็นส่วน

ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ การโฆษณาการให้บริการรับเหมาก่อสร้างทางสื่อต่าง ๆ เช่น วารสาร รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ร่วมจัดกิจกรรมในวันสำคัญต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น วันเด็ก วันเฉลิมพระชนมพรรษา และมอบกระเช้าของขวัญในเทศกาลต่าง ๆ เช่น วันขึ้นปีใหม่

ด้านบุคลากร ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ พนักงานบริษัทให้ความสำคัญโดยให้เกียรติลูกค้าอยู่เสมอ รองลงมา คือ เจ้าของบริษัทให้ความสำคัญโดยให้เกียรติลูกค้าอยู่เสมอ และวิศวกรก่อสร้างมีประสบการณ์สามารถนำเสนอรูปแบบงานก่อสร้างได้เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอยที่ต้องการ

ด้านกระบวนการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจสอบงานก่อสร้างก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้า รองลงมาคือ การตรวจเช็คงานก่อสร้างอย่างสม่ำเสมอจนแล้วเสร็จสมบูรณ์และขั้นตอนการก่อสร้างถูกต้องสมบูรณ์ตามแบบแปลน

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการรับเหมาก่อสร้าง รองลงมาคือ การนำเครื่องมือและเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการก่อสร้าง รวมทั้งการควบคุมการก่อสร้างโดยวิศวกรที่มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญงานก่อสร้างและบริษัทมีผลงานการก่อสร้างหลากหลายเป็นที่น่าเชื่อถือ

The objective of this study was to study the customer satisfaction towards the construction service of Eakthaweeshap Construction Company Limited, Chiang Mai Province. The data was collected by questionnaires from 50 customers who take service from the company. The data was analyzed through frequency statistic, percentage, and mean. The results shown that:

The majority of the customers who take service of Eakthaweeshap Construction Company Limited were male, age between 31 – 40 years old, with bachelor degree, and were the government organization, in the position of Chief officers. They have used this service in 1 – 3 years, and have been used this service 1 – 3 times via construction service of public facilities, such as road, bridge, dam, etc. The latest budget/expense, which is spent 250,001 – 500,000 baht on the service. Most of them have been advised to use the construction service from governmental customers.

The customers are satisfied in a high level of products or service and people. Total satisfaction in the price, place, promotion, process, and physical evidence is in medium level.

Products or Service : The top three of customers' satisfaction are the construction which has enough material and equipment, the settlement of material and equipment is as specified item, and the industrial standard for the settlement of material and equipment. Next, the construction is as

customers' need and expectation, and the construction warrantee which can be fixed or reconstruction if there's any mistakes happened.

Price : The top three of customers' satisfaction are capable bargain for designing and construction and can be installment of payment. Next, the calculation of designing and construction expenses has clearly details and the expense of constructional management can be paid by installment on job's consignment.

Place : The top three of customers' satisfaction are company's location where is closed to the main road and has facilities. Next, various ways of internal and external contact with the company, telephone/fax/E-mail, and how to organize the office and sectional service point.

Promotion : The top three of customers' satisfaction are advertisement of construction service via medias, such as journal. Next, the public relation for organizing some activities during holidays, i.e. Children Day, King/Queen's Birthday, and present the bouquet for special festival such as New Year.

People : The top three of customers' satisfaction are staff always realize to the customers' honor. Next, the company's owner always realize to the customers' honor, and the experienced engineers can present the construction design as well as needed use.

Process : The top three of customers' satisfaction are the construction inspection before consignment to the customers. Next, always checking the construction until its completion, and have the right process of construction as planned.

Physical Evidence : The top three of customers' satisfaction are having good image of company's construction. Next, how to use modern tools and technology for the construction including how to control the construction by famous and expert engineers, and company's reliability.