

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต
บริษัท เคihin ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

MAINTENANCE SERVICE SATISFACTION
OF PRODUCTION OPERATORS AT
KEIHIN AUTO PARTS THAILAND CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2557

KMITL-2014-AMC-M-017-015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**MAINTENANCE SERVICE SATISFACTION
OF PRODUCTION OPERATORS AT
KEIHIN AUTO PARTS THAILAND CO., LTD.**



**A THESIS SUBMIED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN INDUSTRIAL BUSINESS ADMINISTRATION
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2014

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ **KMITL-2014-AMC-M-017-015** กรุณาอย่าให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2014

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Maintenance Service Satisfaction of Production Operator at Keihin Auto Parts Thailand Co.,Ltd.
Student	Mr. Anirut Trewisoot
Student ID.	55671425
Degree	Master of Business Administration
Program	Industrial Business Administration
Year	2014
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Nuttawut Rojniruttikul
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr.Jirasek Trimetsoontorn

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the satisfaction level for maintenance service of production operators at Keihin Auto Parts Thailand Co., Ltd. and (2) to compare the satisfaction for maintenance service of production operators at Keihin Auto Parts Thailand Co., Ltd. By service quality. Research instrument was questionnaire and data were analyzed by statistical program. The statistics used in this study were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. t-test was used to test the hypotheses. The results were as follows:

- 1) In overall, the satisfaction for maintenance service of production operators at Keihin Auto Parts Thailand Co., Ltd was at high level.
- 2) Production operators who had different service quality in term of trustworthiness had statistically significant difference in the satisfaction for maintenance service at the level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งให้ความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการค้นคว้า รวมถึงตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่านและขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.ภคพงศ์ ปวงสุข ดร.ชานินทร์ ศรีสุวรรณณา และดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ซึ่งช่วยนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้าย ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่คอยเป็นแรงบัณดาลใจและให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษา

ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ IM16 ทุกท่าน ที่คอยกระตุ้น ผลักดัน ให้คำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจมาโดยตลอด

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ประจำปีงบประมาณ 2557

อนิรุต ตรีวิสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อ การให้บริการซ่อมบำรุง.....	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ.....	26
2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4.1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	56
4.2 ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	59
4.3 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	73
4.4 ผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความ พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	82
4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุง คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง.....	99
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	101
5.2 อภิปรายผล.....	105
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	111

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	113
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	121
ประวัติผู้วิจัย.....	130



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	47
3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อการบริการ ซ่อมบำรุง.....	48
3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ซ่อมบำรุง.....	48
3.5 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	51
4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล.....	57
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต.....	59
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านความสะดวก.....	61
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร.....	62
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านความสามารถ.....	64
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ.....	65
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น.....	66
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ.....	68
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ.....	69
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ ของคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ.....	70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ของคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจ.....	72
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	73
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน.....	75
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง.....	77
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง.....	78
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา.....	80
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านความสะดวก โดยวิธี t-test.....	82
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยวิธี t-test.....	84

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถโดยวิธี t-test.....	86
4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านความสุภาพโดยวิธี t-test.....	88
4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่นโดยวิธี t-test.....	90
4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพโดยวิธี t-test.....	91
4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยวิธี t-test.....	93
4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจโดยวิธี t-test.....	95

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน อโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการ บริการด้านการเข้าถึงจิตใจโดยวิธี t-test.....	97
4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	98



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1 ตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model).....	29
2.2 ผลិតภัณฑ์บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด.....	36
2.3 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบทำความเย็น) ภายในรถยนต์.....	37
2.4 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์) ภายในรถยนต์.....	37
2.5 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบจัดการเครื่องยนต์) ภายในรถยนต์.....	38



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการ **XI** ษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาพปัจจุบันการตลาดกระบวนทัศน์ใหม่ไม่ได้หวังผลเพียงแค่ออขาย หรือกำไรแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ในหลายองค์การได้ใส่ใจเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดีในระยะยาว และจะไม่สนใจหรือเน้นที่การขายเพียงครั้งสองครั้งในระยะสั้นแต่หวังผลในระยะยาวชั่วชีวิตของลูกค้า (Customer Lifetime Value)

กระบวนทัศน์ใหม่นี้ต้องการความร่วมมือจากทุกคนในองค์การ ให้หันมาเน้นที่ลูกค้าเป็นหลัก ต้องเห็นลูกค้าเป็น “ศูนย์กลาง” ผู้บริหารด้านการเงินจะต้องการข้อมูลหรือสนใจข้อมูลในระดับลูกค้าแต่ละราย ส่วนผู้บริหารฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายผลิตก็ต้องคิดให้รอบคอบในเรื่องของการซื้อวัตถุดิบ และการผลิตที่มีคุณภาพ องค์การในอนาคตจะสามารถมีฝ่ายการตลาดที่ดีที่สุดในโลก และในทางกลับกันก็อึดได้ หากคนในแผนกอื่นละเลยความสำคัญและความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกันการบริหารงานซ่อมบำรุงเป็นเรื่องที่สำคัญและมักถูกมองข้ามไป ภายในองค์การหลายๆแห่ง อาจเป็นเพราะฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นหน่วยงานที่ต้องคอยให้บริการ และสนับสนุนกับหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะกับฝ่ายผลิต จึงเปรียบเสมือนผู้ที่คอยรับคำสั่งมาปฏิบัติตามกว่าสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติ และเป็นหน่วยงานที่มีค่าใช้จ่ายในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผู้บริหารระดับสูงบางองค์การเข้าใจผิดมาโดยตลอดว่าหน่วยงานซ่อมบำรุงไม่เป็นหน่วยงานหาเงินแต่เป็นหน่วยงานใช้เงิน (ไกรวิทย์ เศรษฐวนิช, 2546) ทั้งที่จริงแล้วการบริหารของฝ่ายซ่อมบำรุงถ้าทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์การ ได้อย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (ธานี อ่วมอ้อ, 2546) ที่กล่าวว่า การบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างถูกวิธีจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถใช้งานได้นานยิ่งขึ้น นอกจากนี้การซ่อมบำรุงยังมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร วิศวกร ช่างเทคนิค ตลอดจนพนักงานที่ใช้เครื่องจักร ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เครื่องจักรต้องเสียหายก่อนเวลาหรือทำให้ต้องเสียเวลาในการผลิต

ในปัจจุบันธุรกิจโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการ จะมีการให้บริการแทรกอยู่ภายในองค์การ ก็จะเกิดลูกค้าภายในเป็นทอดๆ เช่น ฝ่ายผลิตให้บริการผลิตสินค้าให้แก่ฝ่ายการตลาด (ลูกค้า) ด้วยตระหนักถึงสภาวะการแข่งขันทางการค้าที่รุนแรงเข้มข้นขึ้นจะทำให้เกิดแรงกดดันด้านต้นทุนอย่างมาก การลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตทั้งหมดเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงานตั้งแต่ บริหารจัดการ ผลิต ซ่อมบำรุง และหน่วยงานสนับสนุน บริษัท

จำนวนไม่น้อยที่ละเลยหรือให้ความสำคัญเรื่องการบำรุงรักษาน้อยเกินไป หรือไม่ทราบที่จะจัดการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปเผยแพร่ขึ้นด้านการค้า ไม่ว่าการณ์ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เรื่องนี้อย่างไร ทั้งๆที่การบำรุงรักษามีส่วนสำคัญ ในการลดต้นทุนทั้งทางตรง และทางอ้อม สามารถมีส่วนเพิ่มกำไรให้บริษัทได้โดยไม่ต้องลงทุนเพิ่ม การบำรุงรักษาจะทำงานลักษณะเดิมในเชิงตั้งรับไม่ได้อีกต่อไป ต้องปรับเปลี่ยนใจ (Mindset) เปลี่ยนมุมมอง เปลี่ยนโจทย์ เป้าหมาย และวิธีการใหม่ (Change Management) การนี้จะต้องเริ่มที่ระดับบริหารงานบำรุงรักษาก่อนใคร เริ่มต้นที่ทัศนคติจากการบริหารงานแบบศูนย์ค่าใช้จ่าย (Cost Centered Maintenance) มาเป็นการบริหารงานซ่อมบำรุงแบบมีส่วนสร้างกำไร (Profit Centered or Profit Contributor Maintenance) การนี้ต้องมีการศึกษาและเลือกเครื่องมือขบวนการใหม่ไปสู่การบริหารงานซ่อมบำรุงที่เอาผลผลิตหรือกำไรเป้าหมาย วิธีการตั้งและบริหารงบประมาณซ่อมบำรุงโดยเอาสมรรถนะผลงานเป็นตัวตั้ง (Budgeting for Performance Control) การเลือกใช้ดัชนี (Maintenance Indices) การใช้ดัชนี และแผนแม่บท (Maintenance Management Master Plan) เพื่อการตรวจสอบสมรรถนะของงานซ่อมบำรุงทั้งเชิงคุณภาพ และปริมาณ ในปัจจุบันการสร้างแนวปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานซ่อมบำรุงเป็นหน่วยงานสร้างกำไรให้บริษัทอย่างแท้จริง ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งต้องดำเนินงานด้านการบริการให้กับหน่วยงานการผลิต ซึ่งหน่วยงานซ่อมบำรุงจำเป็นต้องมีเป้าหมายให้พนักงานในส่วนที่หน่วยงานซ่อมบำรุงเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องก่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) นอกจากนี้เป้าหมายของการบริการที่พนักงานฝ่ายบำรุงจะต้องดำเนินการแล้ว ความพึงพอใจของพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับฝ่ายซ่อมบำรุงก็มีส่วนสำคัญเช่นกัน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ถือว่ามีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ถ้าหากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ ระดับแรงจูงใจ ความรู้ความสามารถหรือลักษณะส่วนตัว และความเข้าใจชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของตน ดังนั้น พนักงานจะต้องมีแรงจูงใจที่ดี ซึ่งแรงจูงใจที่ดีนั้นสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ ดังนั้นการบริการซ่อมบำรุงจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่จะศึกษาลูกค้าภายนอกองค์กร จึงคิดว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่น่าจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กร ประกอบกับผู้วิจัยเองทำงานอยู่ในองค์กรที่ชื่อว่า บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าปัจจุบันยังคงมีปัญหาในการตัดสินใจของผู้บริหาร คือทำอย่างไรจึงจะยกระดับคุณภาพในการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงต่อการมารับบริการของฝ่ายผลิตอันเนื่องมาจากการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร จึงเป็นที่มาของปัญหาในการทำวิจัยในครั้งนี้ คือการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง เมื่อทราบผลการวิจัยออกมาแล้วทางฝ่ายซ่อมบำรุงจะได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงและตัดสินใจในแนวทางที่นำเสนอต่อไป ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง และสุดท้ายจะสามารถยกระดับความพึงพอใจของฝ่ายผลิตได้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามคุณภาพการบริการ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

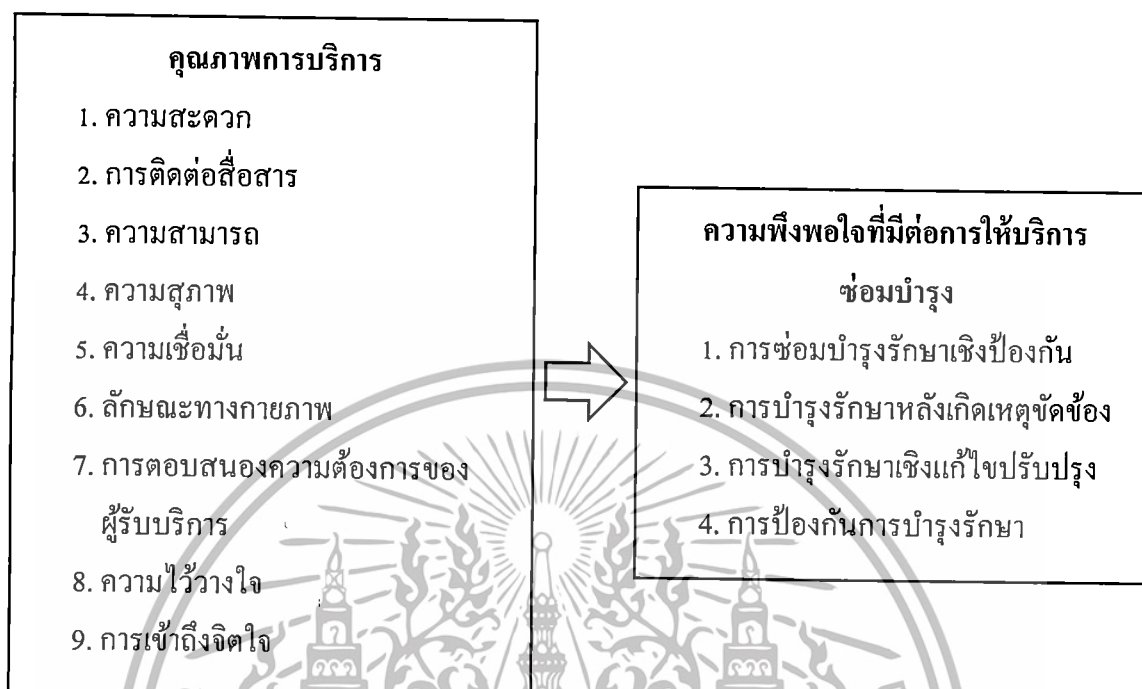
สมมติฐานที่ 9 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดต่อการวิจัยโดยผู้วิจัยได้ดัดแปลงแนวคิดการประเมินคุณภาพของการบริการของ Parasuraman et. al. (1988) มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดต่อการวิจัย โดยพิจารณาจาก ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ พร้อมทั้งศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยประยุกต์จากการจำแนกประเภทการซ่อมบำรุงของ Ahuja and J.S. Khamba (2008) 4 ด้าน ได้แก่ การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง และการป้องกัน การบำรุงรักษา มาทำการศึกษา โดยกำหนดให้ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด เป็นตัวแปรตาม นำมาเปรียบเทียบกับแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการเป็นตัวแปรอิสระ โดยกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ
(Independent variables)

ตัวแปรตาม
(Dependents variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำนวน 435 คน ณ วันที่ 22 กันยายน 2556

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane พบว่าได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 208 ตัวอย่าง

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือคุณภาพการบริการได้แก่

- 1.1 ความสะดวก
- 1.2 การติดต่อสื่อสาร
- 1.3 ความสามารถ
- 1.4 ความสุภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.5 ความเชื่อมั่น
- 1.6 ลักษณะทางกายภาพ
- 1.7 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 1.8 ความไว้วางใจ
- 1.9 การเข้าถึงจิตใจ

2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ใน 4 ด้านคือ

- 2.1 การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน
- 2.2 การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง
- 2.3 การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง
- 2.4 การป้องกันการบำรุงรักษา

1.5.4 ขอบเขตเวลาในการวิจัย

ช่วงเวลาในการดำเนินการวิจัย และเก็บข้อมูลการศึกษา ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยผู้วิจัย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2556 ถึง กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ

1.1 ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกต่อการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาสถานที่ และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการต่อการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากต่อการรับบริการ เช่น ช่องทางและวิธีการต่อการติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น

1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการซ่อมบำรุง

1.3 ความสามารถ (Competence) หมายถึง พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถและทักษะ ที่จะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ และเป็นมิตร เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น

1.5 ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถต่อการแก้ไขปัญหาได้ตามที่แจ้งไว้และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ

1.6 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ ผู้รับบริการรับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล

1.7 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความปรารถนาต่อการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้

1.8 ความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ

1.9 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองได้

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมิน เปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวัง หรือเกินความคาดหวัง

2.1 การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) หมายถึง การบำรุงรักษาที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหยุดของเครื่องจักร โดยฉุกเฉิน

2.2 การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง (Breakdown Maintenance: BM) หมายถึง การบำรุงรักษาเมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุดและต้องหยุดโดยฉุกเฉิน

2.3 การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (Corrective Maintenance: CM) หมายถึง การดำเนินการดัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร

2.4 การป้องกันการบำรุงรักษา (Maintenance Preventive: MP) หมายถึง การดำเนินการใดๆ ก็ตามที่ได้มาซึ่งเครื่องจักรที่ไม่ต้องการบำรุงรักษา หรือต้องการแต่น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ในครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการศึกษาตามประเด็นปัญหาในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยสาระสำคัญตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537) ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จูใจ

คำว่า ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจในบริการ สามารถจำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และของผู้ให้บริการ (Job Satisfaction) ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย ดังนี้

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินผลที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก สำหรับความหมายที่พบได้อย่างแพร่หลาย (Oliver, 1999) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ซื้อและการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความหมายให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ่แสดงออกถึงความรู้สึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินสถานการณ์เปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในลักษณะที่คล้ายกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล เช่น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ไม่ได้หมายความว่าเขาจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง ความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมิน ประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากไม่ได้รับตามความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น

David (1981) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องการความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Powell (1983) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกทุกข์ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆสิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และ เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนักวิชาการ ได้แก่

Victor H. R. (1986) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ และ Room (1986) ยังกล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานกับทักษคติในการทำงาน ความหมายอาจใช้แทนกันได้เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายคล้ายคลึงกันมากกับ ทักษคติที่ดีในการทำงาน ส่วนคำว่า ขวัญในการทำงานนั้น Room กล่าวว่า มีความหมายที่แคบกว่า ความพึงพอใจในการทำงานและทักษคติในการทำงาน

McCormick, E.T. and Daniel, I.R. (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Intensive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wotman (1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือการแสดงออกของบุคคลต่อการได้รับ การตอบสนองตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการถ้าหากได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ จะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.1.2 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ

รัชยา กุลวานิช ไซยพันธ์ (2533) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบสนองอยู่ตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้รับคือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2533) ได้ให้ความหมายว่า บริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย คุณสมบัติที่สำคัญของบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆอย่าง บริการไม่มีบริการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานบริการเป็นไปอย่างยากยิ่ง

สุขุม นวลสกุล (2538) กล่าวว่า คำว่าบริการน่าจะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวนให้ภูมิใจภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่นให้คนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นเรากำลังอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคือการบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ

Lovelock and Wright (1998) ให้นิยามบริการไว้ 2 แบบ ได้แก่ บริการ (Service) เป็นการปฏิบัติงานที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับฝ่ายอื่น แม้ว่ากระบวนการ (Process) อาจผูกพันกับตัวสินค้า แต่การปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ และไม่สามารถครอบครองได้ และบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง อันเป็นผลมาจากการที่ผู้รับบริการหรือผู้แทนนำเอาความเปลี่ยนแปลงมาให้

Gronroos (1990) กล่าวว่า การบริการ คือกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมที่โดยทั่วไปมีอาจจับต้องได้ ซึ่งตามปกติมักจะเกิดขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างลูกค้ากับพนักงานผู้ให้บริการ และหรือทรัพยากรที่มีตัวตนหรือสินค้า และหรือระบบของผู้ให้บริการนั้น ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาให้กับลูกค้านั่นเอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าการบริการคือการกระทำหรือกระบวนการผลิตใดๆที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นที่ที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่เกิดผลในความเป็นเจ้าของ โดยกระบวนการนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าทางกายภาพหรือไม่ก็ได้

จากความหมายของการบริการข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติงาน ที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่งมีลักษณะที่สำคัญคือ ไม่มีตัวตน และไม่มีผลต่อความเป็นเจ้าของอย่างไรก็ตาม ในการบริการ อาจมีหรือไม่มีสินค้าที่มีตัวตนประกอบก็ได้

2.1.3 ลักษณะการบริการ

สุจิตรา ชำนิวิทย์ภรณ์ (2533) ได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับลักษณะการบริการว่า ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นก็คือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติ (Performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญของบริการมี 2 ประการ คือ

1. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายๆอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ให้

2. บริการไม่มีบริการคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว

อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการก็คือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่ จึงควรทำความเข้าใจใหม่ ดังนี้

1. การบริการมิได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือกรณี ความคล้ายคลึงกัน เป็นการบรรยายที่ถูกต้องกว่า ความสับสนมิได้จำกัดอยู่เพียงเท่านั้น หากยังรวมถึงการจ้างงานด้วยว่าผู้ที่ทำงานในภาคบริการล้วนแล้วแต่เป็นผู้ที่มีทักษะ มีความรู้ความสามารถสูงทั้งสิ้น

2. เนื่องจากบริการไม่สามารถจัดเก็บตลอดจนขนส่งบริการได้ จึงมีข้อจำกัดต่อขนาดของกิจการ กล่าวคือ ผู้ให้บริการจะสามารถให้บริการแก่ลูกค้าเฉพาะพื้นที่หรือเป็นแห่ง ๆ ไป เช่น ร้านเสริมสวย ร้านขายของชำ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ขนาดของตลาดเป็นตัวตัดสินใจขนาดของกิจกรรม ที่จะเกิดขึ้นหรือกำลังดำเนินการอยู่ มิใช่ว่าการผลิตบริการในรูปแบบของการประหยัดต่อขนาด เป็นตัวกำหนดขนาดการให้บริการ แต่มีข้อยกเว้นสำหรับการบริการบางประเภทที่สามารถรองรับ ลูกค้าจากหลายๆที่ได้ในเวลาเดียวกัน เช่น บริษัทประกันภัย สำนักงานทนายความ เป็นต้น

3. งานบริการเป็นตัวที่ไม่มีสินค้า ไม่มีการผลิต สิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการ เป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้รับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนัดเวลาใดก็ต้องตรงตามเวลานัด

จากลักษณะของการบริการข้างต้น ผู้วิจัย สรุปได้ว่าลักษณะการบริการไม่ได้เหมือนกันทุกอย่าง ไม่สามารถผลิตล่วงหน้าไว้ได้ ไม่สามารถจัดเก็บหรือขนส่งได้ และบริการนั้นต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทันที

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Aday and Andersen (1975) เป็นนักวิจัยทาง พฤติกรรมศาสตร์ ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลใน สหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 โดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการทาง สุขภาพจำนวน 4,966 ราย พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจของผู้รับบริการ และในปี ค.ศ. 1971 Aday and Andersen ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประเภทได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care when Need)
 - 1.3. ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all Needs at One Place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of Doctors of Overall Health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามการรักษา (Follow – up Care)
3. ความพึงพอใจต่ออริยาสัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาสัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical Information)
 - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about What Wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้รักษาพยาบาล (Information about Treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วยและการใช้ยา เป็นต้น
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of Pocket Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

Millet (1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ จะต้องมิลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึงผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

อาทิพย์ อุไรรัตน์ และ อุดมศักดิ์ ธีรจินดา (2527) กล่าวถึงหลักการที่ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุดโดยการจัดบริการดังนี้

1. ดูแลต้อนรับเอาใจใส่และได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง และสุภาพเรียบร้อย

2. ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะอาดสบาย บรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสะอาดของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่สูงกว่าบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณบริการหนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณค่าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้บริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.5 การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954) ซึ่งให้เห็นความสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการ (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Geographical Location) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการไม่สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.1.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญและเป็นหัวข้อในการพูดคุยกันอย่างมากมาย ทั้งในระบบการบริหารคุณภาพโดยรวม ทั้งนี้เนื่องจากหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะหยุดการใช้บริการนั้น สิ่งที่คุณให้บริการได้ทำไปทั้งการพัฒนาคุณภาพหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างดีก็ไม่มีค่าอีกต่อไปหากการกระทำเช่นนั้นไม่ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ อะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สิ่งนั้นคือการรับรู้ของผู้รับบริการต่อความคาดหวังที่เขาจะพบเมื่อได้รับบริการ เช่น หากลูกค้าซื้อของบางอย่างโดยหวังว่าจะสามารถใช้งานได้ หากพบว่าสิ่งนั้นใช้งานได้ดี ลูกค้าก็จะพึงพอใจ แต่หากสิ่งนั้นไม่สามารถใช้งานได้ก็จะทำให้ลูกค้าผิดหวังและไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพและบริการที่ดีเป็นหนทางไปสู่การทำให้ลูกค้าพึงพอใจและยังคงใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้น ซึ่งก่อนที่จะวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้นั้นต้องให้คำจำกัดความถึงความพึงพอใจของลูกค้าเสียก่อน

ความพึงพอใจของลูกค้าคืออะไร อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าคือสิ่งที่เมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของลูกค้าได้รับการตอบสนอง ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่การจะทราบความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างไร แน่แน่นอนต้องใช้การถามซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายที่สุด

สันทัต เสริมศรี (2539) กล่าวว่า ในการไปรับบริการตามสถานที่ต่าง ๆ ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกและมีความคิดเห็นต่อการ บริการในลักษณะของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในการบริการจึงมีความสำคัญ ต่อการดำเนินงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว มีการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้น ไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ จากการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการหรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ (Expectations) มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามที่คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยอาจจะสูงหรือต่ำกว่า ซึ่งนับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

2.1.7 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สันทัต เสริมศรี (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการ ได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายของสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและผู้อนุบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้อนุบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ เช่น ฉูดหิ้วใส่ของ กระดาษ ซองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5. ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอการบริการ ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดุลย์ศักดิ์ ธีรจินดา (2527) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าเป็นความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงแก้ไข หรืออ้างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาราคา ค่าบริการ ตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกัน

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงามของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ เช่น กระดาษ ซองจดหมาย เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรไปตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้น ได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นการรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อย ขึ้นอยู่กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความแตกต่างของการประเมินที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.1.8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538) กล่าวว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง ก็จะก่อให้เกิดการเปรียบเทียบกับความต้องการก่อน ไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารเช้าที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง รู้สึกไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้อาศัยคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2.1.9 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง

1. ความหมายของการซ่อมบำรุง

กล้าหาญ วรพุทท (2530) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงว่า การบำรุงรักษา (Maintenance) ตามคำศัพท์แตกต่างกับคำว่า การซ่อม (Repair) การบำรุงรักษาจึงมิได้หมายถึงเฉพาะแต่งานซ่อมเท่านั้น แต่ยังมีความหมายกว้างกว่านั้น

กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์ (2532) ได้ให้ความหมายการซ่อมบำรุงไว้ว่า การซ่อมบำรุง (Maintenance) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกสภาพของเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์ (2542) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า การซ่อมบำรุงหมายถึง การหาแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เครื่องจักรเสื่อมสภาพ และด้อยความสามารถในการทำงานลง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่าซ่อมว่า การซ่อมคือการทำให้สิ่งที่ชำรุดให้ดีขึ้น ซ่อมแซม คือ การแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สู่สภาพเดิม ซ่อมบำรุง คือ การทำให้งองงาม ทำให้เจริญ การรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี ดังนั้นการซ่อมบำรุง คือ การรักษา และแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมของที่ชำรุดให้กลับคืนสภาพเดิม

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2548) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแล ทะนุถนอมเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ตามความต้องการ

สุพร อัครวินนิมิตร และธีรพร พัดภู (2548) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า เป็นการตรวจสอบ และทดสอบเครื่องจักร เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในภายภาคหน้า โดยรวมถึงงานหล่อลื่น การทำความสะอาด การปรับแต่ง และการเปลี่ยนอะไหล่เพื่อยืดอายุเครื่องจักรให้ใช้งานได้ยาวนานมากยิ่งขึ้น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การซ่อมบำรุงหมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาสภาพของเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ ให้ได้มาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้

2. ความมุ่งหมายในการซ่อมบำรุง

สุพร อัครวินนิมิตร และธีรพร พัดภู (2548) ระบุว่าจุดประสงค์ของการซ่อมบำรุงมีดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น ในเครื่องจักรก่อนที่จะเสียหายในเวลาที่กำหนดเพื่อวางแผนการซ่อม
2. เทคนิคการทดสอบ โดยไม่ทำลายจะเป็นการตรวจสอบค่าความเสื่อมสภาพเครื่องจักร และวัดสภาพเครื่องจักรว่าอยู่ในสภาวะปกติหรือไม่
3. การหล่อลื่นเครื่องจักรเพื่อเป็นการลดแรงเสียดทานในตัวเครื่องจักร ซึ่งแรงเสียดทานจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความร้อน การสึกหรอ การเบี่ยงเบนหรือการแตกเสียหาย
4. เป็นการทำความสะอาด และปรับแต่งตามระยะเวลาที่กำหนด โดยทีมงานฝ่ายผลิตเป็นผู้ปฏิบัติการ
5. เป็นการเปลี่ยนอะไหล่ตามกำหนดของผู้ผลิต เพื่อลดความเสียหายหรือเสื่อมสภาพก่อนเวลาอันควร

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความมุ่งหมายในการซ่อมบำรุงหมายถึง การเตรียมความพร้อมให้กับเครื่องจักรเครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่บกพร่องหรือชำรุด ให้สามารถกลับมาพร้อมปฏิบัติงานได้ตามข้อกำหนดเต็มประสิทธิภาพดั้งเดิม

3. การจัดประเภทการซ่อมบำรุง

Ahuja and J.S. Khamba (2008) ได้แบ่งประเภทการซ่อมบำรุงตามสิ่งที่จะทำให้การซ่อมบำรุงประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายซึ่งประกอบไปด้วย 4 ประเภทหลักๆดังนี้

1. การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) คือการบำรุงรักษาที่ดำเนินการเพื่อป้องกันการหยุดของเครื่องจักรโดยฉุกเฉิน
2. การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง (Breakdown Maintenance: BM) คือการบำรุงรักษาเมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุด และต้องหยุดโดยฉุกเฉิน
3. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (Corrective Maintenance: CM) คือการดำเนินการตัดแปลง ปรับปรุงแก้ไขเครื่องจักรหรือส่วนของเครื่องจักร
4. การป้องกันการบำรุงรักษา (Maintenance Preventive: MP) คือ การดำเนินการใดๆ ก็ตามที่ได้มาซึ่งเครื่องจักรที่ไม่ต้องการบำรุงรักษา หรือต้องการแต่น้อยที่สุด

Ichiro Fukunaga (2006) แบ่งงานซ่อมบำรุงออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. งานซ่อมบำรุงแบบตามแผน และกำหนดงาน (Planned and Scheduled Maintenance) ในลักษณะของงานซ่อมบำรุงแบบตามแผนงาน และกำหนดงานนั้น มีรายละเอียดอย่างย่อๆ ในใบงานซ่อมให้ผู้ปฏิบัติได้เข้าใจ ซึ่งผู้วางแผนซ่อมบำรุงจะเป็นผู้กำหนดหรือได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ผลิตเครื่องจักร เช่น วันที่ซ่อม รหัสของงานซ่อม รายละเอียดของตำแหน่งที่จะซ่อม ประเภทงานซ่อม จำนวนคน จำนวนอะไหล่ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายที่ประมาณได้จากการซ่อม เป็นต้น จะมีระยะเวลาของการตรวจสอบเครื่องจักรอุปกรณ์ที่แน่นอน ซึ่งระบุไว้ในแผนการซ่อมบำรุงล่วงหน้า
2. งานซ่อมบำรุงไม่ได้กำหนดในแผนงาน (Unplanned Maintenance) เป็นงานที่เกิดจากการแจ้งซ่อมของฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง เป็นต้น ฝ่ายซ่อมบำรุงจะทำการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเครื่องจักร การตัดแปลง การติดตั้ง หรือการสร้างเครื่อง เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักรดีขึ้น ผู้แจ้งซ่อมจากฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรจะเป็นผู้เขียนความต้องการเอง โดยลงรายละเอียดต่างๆ ในใบแจ้งซ่อม และเวลาที่ต้องการชัดเจน
3. งานซ่อมบำรุงแบบเร่งด่วน (Emergency Maintenance) ในกรณีที่เป็นงานเร่งด่วน และมีผลกระทบต่อการผลิตหรือเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงเช่น เครื่องจักรเกิดเหตุขัดข้องกะทันหัน (Breakdown Maintenance) ที่ทำให้สายการผลิตทั้งหมดต้องหยุดหรือการรั่วไหลของน้ำมันเชื้อเพลิงอย่างมากจากถังบรรจุน้ำมัน ซึ่งไม่มีความปลอดภัยในการทำงานโดยทั่วไปการเขียนใบแจ้งซ่อมจะกระทำเมื่องานซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องปฏิบัติงานทันทีทันใดอย่างเร่งด่วน ดังนั้นผู้วางแผนงานซ่อมบำรุงจะต้องติดตาม ตรวจสอบหาสาเหตุและปัญหาดังกล่าวอย่างละเอียด เพื่อนำข้อมูลมาลงบันทึกให้ชัดเจนภายหลังจากเสร็จงานแล้ว การใช้ ใบแจ้งซ่อมจะเป็นแบบเดียวกับแบบซ่อมบำรุงแบบไม่ได้กำหนดในแผนงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากแนวคิดการจัดประเภทของงานซ่อมบำรุงสรุปได้ว่า งานซ่อมบำรุงสามารถแบ่งได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง และการป้องกันการบำรุงรักษา

การบำรุงรักษาทั้ง 4 ประเภทนี้ เมื่อนำมาประกอบกันจะ “ทวีผล” ของการซ่อมบำรุงและเพิ่มผลผลิตได้โดยมีประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า “Productive Maintenance (PM)”

4. โปรแกรมการซ่อมบำรุง

Stevenson (2002) กล่าวว่าแม้องค์การจะมีนโยบายการซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันที่ดีเพียงใด โอกาสที่เครื่องจักรจะชำรุดเสียหายยังเกิดขึ้นได้เสมอ โดยเฉพาะในองค์การที่ให้ความสำคัญกับกิจกรรมการซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันค่อนข้างน้อย โอกาสที่เครื่องจักรจะเสียหายยิ่งเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์การทั้งหลายจึงต้องการ โปรแกรมการซ่อมแซมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อจัดการกับเครื่องจักรที่เสียหายโดยคาดไม่ถึงเหล่านั้น

อย่างไรก็ตาม การซ่อมเมื่อเครื่องเสียหายจะต่างจากการซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริหารจะไม่สามารถกำหนดตารางเสียได้ล่วงหน้า แต่ต้องจัดการกับปัญหาตามสถานการณ์แบบไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน ดังนั้น วิธีการที่จะนำมาใช้เพื่อจัดการกับการเสียหายหรือการชำรุดของเครื่องจักรแบบไม่รู้ล่วงหน้าได้จึงมีหลายวิธีดังนี้

1. มีเครื่องจักรหรืออุปกรณ์สำรองที่สามารถนำไปใช้งาน ได้ทันที
2. มีการจัดเก็บอะไหล่หรือชิ้นส่วนไว้ในสินค้าคงคลัง เพื่อจะสามารถนำมาเปลี่ยนได้ทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาสั่งซื้อ และควรมีสินค้าสำรองหรือสินค้ากันชน (Buffer Inventories) เพื่อให้ส่วนอื่นๆ ยังคงทำงานได้ต่อไป หรือได้รับผลกระทบน้อยลงจากการที่เครื่องจักรหรืออุปกรณ์บางชิ้นต้องหยุดทำงานชั่วคราว
3. ให้พนักงานที่ใช้เครื่องจักรสามารถดำเนินการซ่อมแซมความผิดปกติที่เกิดขึ้นเล็กน้อยได้ด้วยตนเอง
4. มีช่างซ่อมที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีและพร้อมที่จะวินิจฉัยปัญหาของเครื่องจักรและหาทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

ส่วนองค์การส่วนใหญ่จะเลือกวิธีใดนั้นขึ้นอยู่กับความสำคัญของเครื่องจักรหรืออุปกรณ์ชิ้นนั้นๆ ที่มีต่อระบบการผลิตทั้งหมด องค์การบางแห่งอาจเลือกใช้บางวิธี ในขณะที่บางองค์การอาจใช้ทุกวิธีร่วมกัน อย่างไรก็ตาม โปรแกรมการซ่อมแซมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดจะต้องคำนึงถึงระดับความสำคัญของอุปกรณ์ชิ้นนั้นในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพราะแท้จริงแล้ว มีชิ้นส่วนและอุปกรณ์เพียงไม่กี่ชิ้นเท่านั้นที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบการผลิต ซึ่งอุปกรณ์เหล่านั้นสมควร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับความเอาใจใส่และมีค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมค่อนข้างสูง ส่วนอุปกรณ์บางชิ้นที่มีความสำคัญระดับปานกลางและระดับต่ำควรได้รับการดูแลและมีค่าใช้จ่ายลดหลั่นกันลงมาตามความสำคัญ

5. การเพิ่มความสามารถในการซ่อมบำรุง

Heizer, J. and Barry, R. (2004) กล่าวว่าไว้ว่า เนื่องจากการซ่อมบำรุงไม่สามารถคุมครองการผลิตได้สมบูรณ์ 100% ผู้บริหารส่วนใหญ่ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพในการซ่อมแซมไปพร้อมกัน เพื่อให้องค์การสามารถนำระบบการผลิตและดำเนินงานกลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็วที่สุด แผนกซ่อมบำรุงควรมีคุณลักษณะ 6 ประการดังนี้

1. พนักงานได้รับการอบรมอย่างดี
2. มีทรัพยากรเพียงพอ
3. มีความสามารถในการวางแผนและการจัดความสำคัญของงานซ่อม
4. มีความสามารถและอำนาจในการวางแผนด้านวัสดุ
5. มีความสามารถในการระบุถึงสาเหตุของการเสีย
6. มีความสามารถในการออกแบบวิธีการเพื่อขยายเวลาการใช้งานก่อนจะถึงการซ่อมครั้ง

ต่อไป

อย่างไรก็ตาม การซ่อมบางอย่างไม่สามารถทำได้ภายในบริษัท เพราะฉะนั้น ผู้บริหารต้องตัดสินใจให้ได้ว่าควรซ่อมที่ใด โดยพิจารณาจากต้นทุน ความเร็ว และความได้เปรียบในการแข่งขันของแต่ละทางเลือกเปรียบเทียบกัน

6. การบริหารงานซ่อมบำรุง

อนุศักดิ์ ฉิ้นไพศาล (2543) กล่าวว่าการบริหารงานบำรุงรักษา คือ การจัดและดำเนินกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องจักรเข้าด้วยกันเป็นขบวนการที่ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์ให้เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของการซ่อมบำรุงรักษา ได้รับการดูแลให้มีอายุใช้งานได้ตลอดช่วงอายุของเครื่องจักรได้ผลิตผลสูงสุด ด้วยค่าใช้จ่ายต่ำสุด

ไกรวิทย์ เศรษฐวานิช (2546) กล่าวว่าแนวทางในการจัดระบบ และพัฒนาการบริหารงานซ่อมบำรุงควรพิจารณาดำเนินการเป็นลำดับดังนี้

1. เป็นช่วงซึ่งการบริหารงานบำรุงรักษาสนใจเฉพาะงานบำรุงรักษาหลังเหตุขัดข้องเท่านั้น
2. เป็นช่วงที่การบริหารงานซ่อมบำรุงรักษาได้ให้ความสนใจและเน้นหนักในด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เป็นช่วงที่การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันทำได้ถึงระดับอันเป็นที่พึงพอใจและการบริหารงานบำรุงรักษา เริ่มเข้าหาวิธีการ “การบำรุงรักษาทีผล”

4. เป็นช่วง พีเอ็ม เข้าสู่ระบบที่วางไว้ตามเป้าหมายแล้ว และ กิจกรรม พีเอ็ม เป็นที่ยอมรับและได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ นับตั้งแต่พนักงานบริหารลงมาถึงระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งกิจกรรม พีเอ็ม ในที่นี้ชื่อว่า การบำรุงรักษาทีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Productive Maintenance: TPM)

7. คุณลักษณะของฝ่ายซ่อมบำรุง

ได้มีผู้เสนอลักษณะของการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

ชำนาญ ภู่อี่ยม (2537) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service มีความหมายถึงคุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน (Smiling & Sympathy)
2. ให้บริการรวดเร็วและรู้ใจมีต้องให้ประชาชนร้องขอ (Early Response)
3. แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน (Respectful)
4. ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจ (Voluntary Manner)
5. การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร (Image Enhancing)
6. กริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี (Courtesy)
7. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการมากกว่าที่ประชาชนคาดหวัง

(Enthusiasm)

สุรศักดิ์ นานานุกูล (2539) กล่าวว่า ระบบการให้บริการที่ดีจะหมายถึงสิ่งต่างๆดังนี้

1. ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และกริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่ดีที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า
2. ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นหน้าทำงานดังนี้

2.1 การต้อนรับ

2.2 การรักษาความสะอาด

2.3 การอธิบาย การให้ข้อมูลหรือการตอบคำถามของลูกค้า

2.4 การตกแต่งสถานที่

2.5 การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

2.6 การให้อำนาจพนักงานหรือผู้บริหาร เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษเพื่อ

ให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.7 การพูดจาที่มีการทักทายลูกค้า และกล่าวขอบคุณเพื่อให้เกียรติแก่ลูกค้า

2.8 ถ้อยคำที่ต้องพูดในระหว่างที่ให้บริการแก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2.9 การจำชื่อลูกค้า และทักทายลูกค้าด้วยชื่อลูกค้า
- 2.10 กิริยานอบน้อมและไหว้ทักทายลูกค้าเพื่อให้เกียรติ
- 2.11 การรับฟัง และสังเกตความต้องการของลูกค้า และพยายามตอบสนอง
- 2.12 การจดจำหรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการครั้งต่อไป
- 2.13 การวิจัตลาด

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) มีนักบริหารงานบริการบางแห่ง จะสรรหาคำที่มีความหมายดี จำนวนหนึ่งมารวมกัน โดยมีตัวอักษรตัวหน้าต่อกัน แล้วอ่านได้ว่า Service พอดี และให้อบรมแก่พนักงานบริการลูกค้าของตนเองว่า “บริการผู้ใดที่มีลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีนั้นจะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด

คุณลักษณะ 7 ประการ แห่งการบริการที่ดีนั้น มีดังนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจเขาใส่ใจ เราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า (Smiling & Sympathy)
2. ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา (Early Response)
3. แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติลูกค้า (Respectful)
4. ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้ (Voluntary Manner)
5. แสดงออกการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร (Image Enhancing)
6. กิริยาอาการอ่อน โยน สุภาพ และมีมารยาทที่ดี อ่อนน้อมถ่อมตน (Courtesy)
7. มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ (Enthusiasm)

สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำให้ด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำให้ทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจ และเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดขึ้นด้วยดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาคารปรับอากาศ จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุลึกสุจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุข และความพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ทำถูกต้อง การบริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการตอบสนองความต้องการ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่าหรือเหนือกว่าผู้อื่น

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลือดี ก็จะทำให้เกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพงานบริการ

Webster's Dictionary (1988) ให้ความหมายว่าคุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ หรือสิ่งที่ดีกว่าสิ่งอื่น

Feigenbaum (1991) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ณัฐพัชร สือประดิษฐ์พงษ์ (2549) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

Zeithaml, Berry and Parasuraman (1990) กล่าวว่า คุณภาพหมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพบริการเป็นคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาดทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริการที่ให้บริการที่ให้ความสามารถตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใดซึ่ง Zeithaml, Berry and Parasuraman ได้กล่าวอีกว่า คุณภาพบริการจะมีค่าสูงขึ้นหรือต่ำลง ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับบริการประเมินการรับรู้บริการที่ได้รับจริงตรงกับที่คาดหวังหรือไม่ และยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่จะทำให้มีความคาดหวังต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้ได้แก่ คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ประสบการณ์ในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers)

Gronroos (1990) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product Quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้วซึ่งเราสามารถวัดคุณภาพของการบริการที่ดัชนีความพึงพอใจ หรือ CSI (Customer Satisfaction Index) ของลูกค้าหลังจากได้รับการนั้น ๆ ไปแล้ว

Crosby (1989) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Lewis and Bloom (1983) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากความหมายของคุณภาพประกอบกับความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงสรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อ พิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะสามารพพิจารณาตัวสินค้าว่าสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพของการบริการแล้วจะมีความแตกต่างออกไป เนื่องจากมีลักษณะสำคัญ ๆ ประการของการบริการ คือ

1. บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้
2. บริการมีความหลากหลายในตัวเอง
3. บริการไม่อาจแบ่งแยกได้
4. บริการไม่อาจเก็บรักษาได้

คุณภาพของการบริการที่ถูกประเมินจากทั้งกระบวนการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) แต่ผลลัพธ์นี้ขึ้นกับการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ผู้ให้และผู้รับบริการ ในบางครั้งมีความสำคัญมากกว่าผลของกิจการในการประเมินคุณภาพของบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

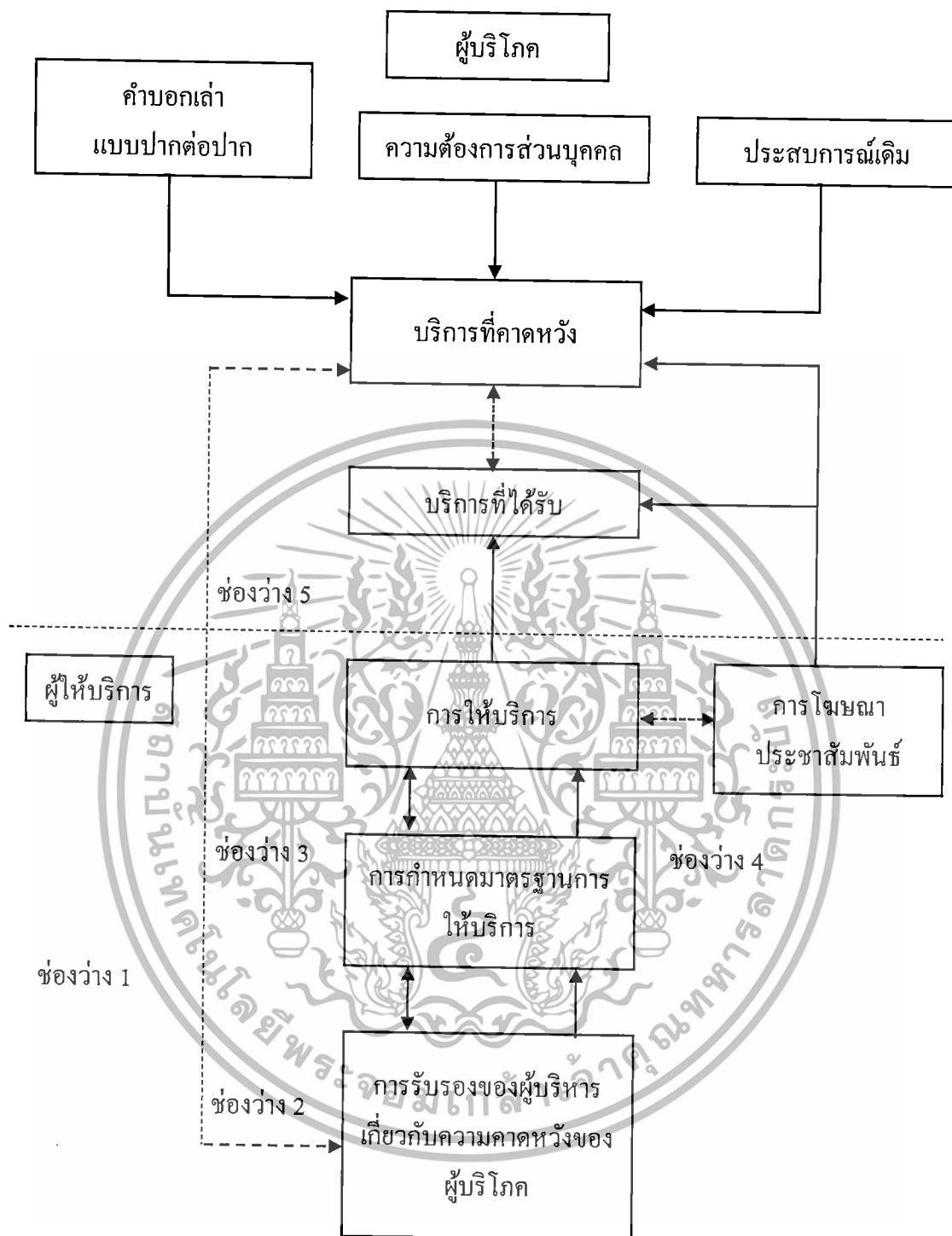
ในธุรกิจการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ และทักษะที่จะชนะใจผู้รับบริการซึ่งสามารถทำได้ทั้งก่อนการบริการในระหว่างบริการ หรือภายหลังการบริการโดยบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงด้วย การบริการที่ดีเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และเป็นการสร้างภาพลักษณ์เพื่อให้ธุรกิจมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต (จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง. 2543) นอกจากนี้ในการสร้างความแตกต่างในธุรกิจการให้บริการค่าการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (Want) เมื่อมีความต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539)

การควบคุมคุณภาพงานบริการนั้น มักทำให้การควบคุมกระบวนการมากกว่าการควบคุมผลผลิต เช่น การผ่าตัดเพื่อโรคมะเร็งนั้น สิ่งที่มาโรงพยาบาลควบคุมหรือประกันคุณภาพในการให้บริการ ไม่ใช่การกำหนดว่าคุณภาพของบาดแผลหรือรอยเย็บหลังผ่าตัดเป็นอย่างไร

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการได้รับของผู้บริโภค โดยพยายามนิยามคุณภาพของการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์กรที่ให้บริการและกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการจากองค์กรเหล่านั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าคุณภาพของการบริการคือการให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค และได้สร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังภาพที่ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.1 ตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model)

ที่มา: Parasuraman. A, Zeithaml. V. A., & Berry. L. L. (1988)

จากภาพที่ 2.1 ได้จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพบริการและความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจคาดหวังจากบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล

2. การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (Word of Mouth Communication) คือข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับการบริการจากองค์กรผู้ให้บริการมาแล้วอาจจะเป็นการให้คำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ

3. ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค (Past Experience) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการมีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์เดิมทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ไว้

4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (External Communications to Customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากองค์กรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้บริโภคในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประกาศการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขายล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ

นอกจากนี้ภาพที่ 2.1 ยังได้ระบุถึงช่องว่าง (Gaps) 5 ประการ ที่เป็นสาเหตุให้คุณภาพการบริการล้มเหลว ช่องว่างเหล่านั้นได้แก่

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Consumer Expectation) และการรับรู้ถึงความต้องการนั้นของผู้บริหาร (Management Perception) โดยที่ผู้บริหารอาจไม่สามารถทราบหรือรับรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมด หรืออาจยึดถือความเข้าใจของตนเองเป็นที่ตั้งทำให้บริการคลาดเคลื่อนไปจากความต้องการของผู้มารับบริการที่แท้จริงตั้งแต่ต้น เช่น ผู้บริหารโรงพยาบาลอาจคิดว่าสถานบริการใหญ่โตหรูหราเป็นที่ต้องการของผู้ป่วย แต่แท้จริงแล้วผู้ป่วยคาดหวังเป็นเพียงสถานที่ที่สะอาดเป็นธรรมชาติกับการดูแลที่เอาใจใส่ทั่วถึงมากกว่า

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความต้องการ และการกำหนดลักษณะของคุณภาพของบริการ (Service Quality Specification) ซึ่งแม้ผู้บริหารจะรับรู้ถึงความต้องการของผู้มารับบริการ ก็อาจจะไม่ได้นำมากำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการบริการ

3. ช่องว่างระหว่างลักษณะของคุณภาพของบริการที่ได้กำหนดไว้และการให้บริการ (Service Delivery) ซึ่งมีหลายปัจจัยที่มีผลให้การบริการไม่มีคุณภาพ เช่น งบประมาณน้อย บุคลากรไม่มีคุณภาพ ไม่มีการจูงใจในการปฏิบัติงาน เครื่องมือล้าสมัย ขาดความพร้อมในการร่วมมือในองค์กร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการ และการสื่อสารให้ผู้มารับบริการทราบ (External Communication) การสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการได้รับรู้ถึงการให้บริการจะมีผลต่อบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังและบริการที่รับรู้เมื่อได้รับบริการ ทั้งนี้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งใจมองให้อาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง อันเนื่องจากความเข้าใจต่างกัน ได้ ซึ่งการประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการมักจะเป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพไว้ล่วงหน้าอาจทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการคลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ทำให้เกิดความผิดหวังและประเมินว่าคุณภาพการบริการนั้นด้อย

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่ได้รับ (Perceived Service) และบริการที่คาดหวัง (Expected Service) โดยคุณภาพของการบริการจะแปรตรงกับขนาดและทิศทางของช่องว่างที่เกิดจากบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังว่าจะได้รับซึ่งเป็นผลมาจากคำบอกเล่าของบุคคลอื่น ความต้องการของตนเอง และประสบการณ์ในอดีต กับบริการที่ได้รับซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการ

สำหรับการวัดคุณภาพการบริการมีผู้สนใจศึกษาวิจัยหลายท่าน ซึ่งจากผลการศึกษาของ Parasuraman et. al. (1988) โดยการประเมินคุณภาพของการบริการ ทำให้ทราบว่า ผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ปัจจัยทั้ง 10 ประการนี้ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ไม่ยุ่งยากในการรับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ รวดเร็ว เป็นระเบียบ ไม่ต้องรอนาน เสมอภาค เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการขององค์กร โดยต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น ระดับการศึกษาของผู้รับบริการ และกาลเทศะ เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวผู้รับบริการ รอบคอบ และเป็นมิตร เช่น ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการ เช่น องค์กรที่มีชื่อเสียง หรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้ อย่างแน่นอนและแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้รับบริการ

7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ สนใจต่อปัญหาของผู้รับบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใด ๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่สะอาดมีคุณภาพเป็นต้น

9. ลักษณะภายนอก (Appearance) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของ อุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการตลอดจนสื่อต่าง ๆ ในการให้บริการว่ามีความเหมาะสม สวยงามและ ทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม การใช้อริยนิยมเป็นสื่อในการแสดงอริยาศัยไมตรี เป็นต้น

10. ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding Customers) หมายถึง การพยายามรู้จักและ เข้าใจตลอดจนความต้องการต่าง ๆ ของผู้รับบริการ เช่น การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของ ผู้รับบริการ การเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น

Parasuraman et. al. (1988) สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการจากการวิจัยใน กลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่าง ๆ ปี ค.ศ. 1988 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 ด้านประกอบโดย วิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ Parasuraman et. al. (1988) ได้ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้แล้ว พบว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรง (Validity) มากพอจึงนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความ คาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการประเภทต่าง ๆ ได้

องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพ ของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มี ความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหา จะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การตอบสนองของความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นกันเองกับผู้ใช้ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

สำหรับเกณฑ์ใหม่ทั้ง 5 ด้านนี้ ได้มีการรวมองค์ประกอบบางด้านที่มีความคล้ายกันของเกณฑ์เดิมมาไว้ด้วยกัน ซึ่งด้านที่ยังคงใช้เหมือนเดิม มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะทางกายภาพด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนเกณฑ์ใหม่ด้านความไว้วางใจ เป็นการรวมเกณฑ์เดิม 4 ด้าน มาไว้ด้วยกัน คือ ความเชี่ยวชาญ ความมีธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัย ส่วนด้านการเข้าถึงจิตใจ ได้รวมเกณฑ์เดิม 3 ด้านไว้ด้วยกัน คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจลูกค้า

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ความคาดหวัง (Expected Service)

Parasuraman et. al. (1988) พบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมี 4 ปัจจัยตามที่กล่าวแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal Need) เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้น เช่น เพศ อายุรายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น ถือว่าเป็นความคิด ทัศนคติ การรับรู้ของแต่ละบุคคลว่ามีความคาดหวังและความต้องการในการเลือกใช้บริการให้เหมาะสมกับปัจจัยพื้นฐานและภูมิหลังส่วนบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด (Word of Mouth Communication) เกิดจากคำบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าที่ได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อนญาติ พี่น้องหรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับบริการที่ดีจึงทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวัง และความต้องการในบริการที่ได้รับฟังมา การบอกเล่าปากต่อปากเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลประเภทหนึ่งด้วยคำพูด เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลคือการสื่อสารโดยระหว่างคนสองคนหรือมากกว่าสอง ในระยะห่างทางกายภาพ พอที่จะถือการใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 (หู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย) และปฏิริยาตอบสนองแบบปัจจุบันทันที

3. เกิดจากประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังและความต้องการอาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ เป็นวิธีการหนึ่งที่ผู้รับบริการจัดการกับความเสี่ยงในการเลือกใช้บริการ ผู้รับบริการจะพัฒนากลยุทธ์ของตนเองเพื่อลดความเสี่ยง เพิ่มความเชื่อมั่นเมื่อตัดสินใจใช้บริการ เช่น กลยุทธ์แห่งความภักดีคือ ผู้รับบริการจะเสี่ยงความเสี่ยงโดยสร้างความภักดีต่อตราสินค้า บริการเก่า แทนที่จะซื้อบริการใหม่ ผู้ที่รู้ว่ามีความเสี่ยงสูงจะมีความภักดีต่อตราสินค้า บริการเดิม และไม่ทดลองซื้อสินค้าหรือบริการใหม่เลย

4. การติดต่อสื่อสารจากภายนอก (External Communication) เป็นสื่อสำคัญอย่างหนึ่งที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ สื่อข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เพื่อเชิญชวน โน้มน้าวจิตใจ พฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้รับข่าวสารให้เกิดความคล้อยตามจากสิ่งคมภายนอกของสถานบริการสุขภาพในเรื่องต่าง ๆ เช่น การมีอุปกรณ์ มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่ทำให้ผู้รับบริการและครอบครัวเกิดความคาดหวังต่อบริการ

ระดับความคาดหวังต่อบริการยังแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร
2. ระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือการที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความคาดหวังที่คาดหวัง บริการต่าง ๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุดและความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ได้รับ

Parasuraman et. al. (1988) กล่าวว่า บริการที่ได้รับคือการประเมินที่อยู่ภายในจิตใจถึงประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ ส่วนขบวนการประเมินคุณภาพบริการอาจกล่าวได้ว่า เหมือนกับการประเมินสินค้าทั่วไปที่ไม่ได้เจาะจงสำหรับสินค้าชนิดใดชนิดหนึ่งเป็นการเฉพาะ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตัวแบบของคุณภาพการบริการ ระดับของบริการที่ได้รับจะเกิดขึ้นได้จากการส่งมอบบริการ (Service Delivery) โดยสัมพันธ์กับการสื่อสารที่ผู้ให้บริการส่งออกมาถึงลูกค้า (External Communication to Customer) ดังนั้นระดับบริการที่ได้รับจะแปรไปตามการส่งมอบบริการและการสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการต้องลดช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ได้รับลงให้มากที่สุด

คุณภาพบริการที่ได้รับ (Perceived Service Quality) คือ ความแตกต่างกันระหว่างระดับความคาดหวังต่อบริการ (Expected Service) กับระดับบริการที่ได้รับ (Perceived Service) หากระดับความคาดหวังบริการน้อยกว่าระดับบริการที่ได้รับลูกค้าจะรู้สึกพอใจหรือประทับใจกับคุณภาพบริการที่ได้รับ หรือหากระดับความคาดหวังบริการเท่ากับระดับบริการที่ได้รับ ลูกค้าถือว่าพอใจคุณภาพบริการที่ได้รับ หากระดับความคาดหวังบริการน้อยกว่าระดับบริการที่ได้รับ ลูกค้าไม่พอใจคุณภาพบริการที่ได้รับ

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท เคสิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

2.3.1 ประวัติและความเป็นมา

บริษัท เคสิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 1994 โดยเริ่มต้นใช้ชื่อบริษัทว่า บริษัท แสดซิส ประเทศไทย โดยเริ่มจากการจัดตั้งกิจการจาก โรงงานแอร์คอน (Air condition : AC) เป็น โรงงานแรก เพื่อผลิตชิ้นส่วน และอะไหล่ ที่ใช้ในระบบแอร์คอนดิชั่นของรถยนต์ ให้กับโรงงานประกอบรถยนต์ ฮอนด้าโดยเฉพาะ

ต่อมาในปี 1998 ได้มีการรวมกิจการระหว่าง บริษัท เคสิน เซย์กิ แสดซิส และ บริษัท เดนชิ กิเก็ง และได้มีการเปลี่ยนชื่อบริษัทจาก บริษัท แสดซิส ประเทศไทย มาเป็นบริษัท เคสิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด และในปี 2005 บริษัทฯ ได้ทำการสร้างโรงงานแห่งที่สองขึ้นในสวนนิคมอุตสาหกรรมโรจนะสอง คือ โรงงานอีซียู (Electronic Control Unit : ECU) ซึ่งเป็นโรงงานแห่งแรกของประเทศไทย ที่ทำการผลิต ECU ซึ่งเป็นอุปกรณ์สำคัญที่เปรียบเสมือนเป็นสมองกลทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องยนต์ ให้กับรถยนต์ฮอนด้า และในปัจจุบันยังได้มีการผลิต ECU ที่ใช้กับรถมอเตอร์ไซด์รุ่นหัวฉีด (PGM/FI) ให้กับฮอนด้าประเทศไทยอีกด้วย

ในปี 2006 บริษัทได้เปิดโรงงานแห่งที่สาม คือ โรงงานอีเอ็มเอส (Engine Management System : EMS) เพื่อผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับป้อนน้ำมันเชื้อเพลิงและอากาศให้กับเครื่องยนต์ ได้แก่ Intake-Manifold, DBW Throttle Body, Fuel Pipe Assembly, EGR Valve Assembly

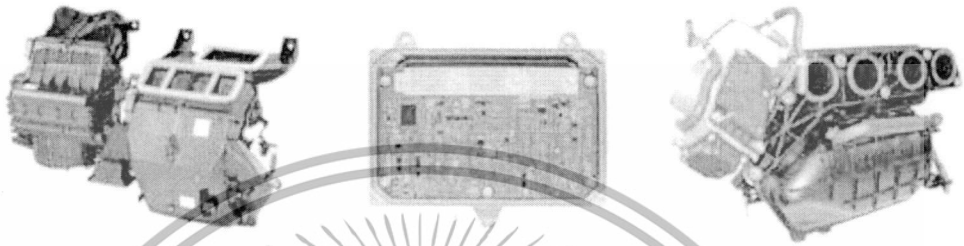
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปัจจุบันบริษัทยังได้ทำการสร้าง เทดสอบ เซ็นเตอร์ ซึ่งจะใช้เป็นศูนย์ทดสอบคุณภาพของสินค้าที่บริษัทผลิตขึ้นมา โดยใช้อุปกรณ์และขบวนการในการทดสอบคุณภาพที่ทันสมัย เช่นเดียวกับที่ใช้ในศูนย์ทดสอบภายในประเทศญี่ปุ่น เพื่อคุณภาพสู่มาตรฐานเดียวกันทั่วโลก

Air condition system

Electronic Control Unit

Engine Management System



ภาพที่ 2.2 ผลิตภัณฑ์บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

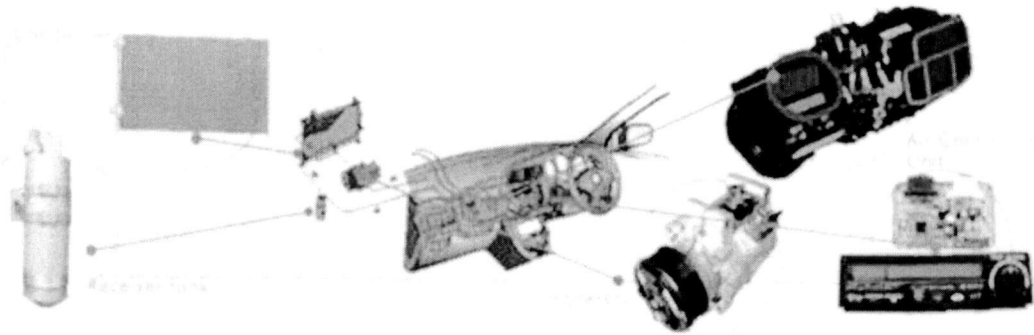
ที่มา : <http://www.keihin-corp.co.jp>

2.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของ บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

1. Air condition system (ระบบปรับอากาศในรถยนต์) นอกจากคุณสมบัติพื้นฐานของการทำความเย็นและเครื่องทำความร้อน ทางบริษัทยังได้ทำการพิจารณาในการสร้างสภาพแวดล้อมภายในห้องโดยสารที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยการทำให้ระบบการควบคุมอุณหภูมิ การป้องกันการกระจายของกลิ่น และเสียง ที่มีน้ำหนักเบาขนาดกะทัดรัด และมีประสิทธิภาพสูง มีเสียงรบกวนและการสั่นสะเทือนจากการทำงานต่ำ

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ควบคู่ไปกับการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในระหว่างขั้นตอนการพัฒนา เพื่อศึกษาเกี่ยวกับผลของความแตกต่างซึ่งเกิดมาจากสภาพการใช้งานที่แตกต่างกัน และทำการปรับให้เข้ากับการใช้จริงของรถยนต์ โดยพัฒนาระบบการใช้ โดยการใช้ Electronic Control Unit (ECU) ในการควบคุม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร ในระบบขั้นตอนการออกแบบทางบริษัทไม่ได้พิจารณาเพียงแต่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังได้พิจารณาถึงการควบคุมและป้องกันที่สมบูรณ์แบบ เพื่อป้องกันการปล่อยสารทำความเย็น (สาร CFC) ไปสู่ชั้นบรรยากาศ เพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อมทั่วโลก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.3 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบทำความเย็น) ภายในรถยนต์

ที่มา : <http://www.keihin-corp.co.jp>

2. Electronic Control Unit (ระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์) รถยนต์ที่ใช้ในปัจจุบันเกือบทั้งหมดมีการระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic control Unit) ซึ่งระบบเหล่านี้มีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมการทำงานของส่วนประกอบต่างๆ ของเครื่องยนต์ อุปกรณ์โดยสาร รวมถึงการทำงานของถุงลมนิรภัย ระบบป้องกัน การลื่นของล้อ (ABS) และระบบความปลอดภัยต่าง ๆ ภายในรถยนต์ จากข้อกำหนดดังกล่าวข้างต้น ทางบริษัท ได้มีการพัฒนา และทำการผลิตระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความหลากหลายที่จะนำมาใช้สำหรับเครื่องยนต์ โครงสร้างรถยนต์ ความปลอดภัย และระบบความสะดวกสบายภายในรถยนต์ ภายใต้การตอบสนองที่รวดเร็ว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวทางบริษัท ได้ทำการพัฒนาออกแบบเพื่อทำการตอบสนองความต้องการดังกล่าวโดยการออกแบบ โปรแกรมซอฟต์แวร์ และออกแบบรูปแบบวงจรภายในของระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ได้อย่างเหมาะสม



ภาพที่ 2.4 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์) ภายในรถยนต์

ที่มา : <http://www.keihin-corp.co.jp>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. Engine Management System (ระบบจัดการเครื่องยนต์) เพื่อการก้าวไปข้างหน้าสู่เทคโนโลยีในขั้นที่สูงกว่า ทางบริษัทจึงได้พิจารณาเพื่อทำการเพิ่มประสิทธิภาพในการขับเคลื่อน ประหยัดน้ำมัน และลดการปล่อยไอเสีย ดังนั้นทางบริษัทจึงได้ทำการรวบรวมเอาเทคโนโลยีการทำงานของเครื่องยนต์ และอิเล็กทรอนิกส์ มาพัฒนาร่วมกันเป็นระบบการทำงานแบบใหม่ขึ้น เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีให้กับยานยนต์ในรุ่นถัดไป

โดยเทคโนโลยีดังกล่าว จะถูกนำไปใช้ในระบบการฉีดน้ำมันเชื้อเพลิงที่จะทำงานร่วมกับระบบควบคุมอิเล็กทรอนิกส์ (ECU) เพื่อการขับเคลื่อนที่ง่าย และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการประหยัดน้ำมัน และทำการลดการปล่อยไอเสียจากการขับเคลื่อนอีกด้วย โดยเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาในปัจจุบันนี้ ได้แก่ วาล์ว VTEC Spool ที่ทำการออกแบบเพื่อความราบรื่นในการขับเคลื่อน



ภาพที่ 2.5 ตำแหน่งการวางผลิตภัณฑ์ (ระบบจัดการเครื่องยนต์) ภายในรถยนต์

ที่มา : <http://www.keihin-corp.co.jp>

2.3.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท เคihin ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นหน่วยงานหนึ่งของฝ่ายวิศวกรรมการผลิต บริษัท เคihin ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกัน รับผิดชอบงานด้านการซ่อมบำรุงเครื่องจักร รับผิดชอบงานด้านการติดตั้งเครื่องจักรและงานโครงการต่างๆให้ได้ตามเป้าหมาย รับผิดชอบงานโครงการ และรับผิดชอบด้านการจัดการทั่วไป โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติงานดังนี้ (Job Description. 2556)

1. งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

1.1 วางแผน ควบคุม ติดตามผล และวิเคราะห์บทวนแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักร

1.2 ประสานงานกับผู้ผลิตเครื่องจักรเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ของเครื่องจักรโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1.3 จัดทำ Checklist วิเคราะห์และบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกันตามแผนที่กำหนด
- 1.4 จัดทำการสรุปรายงานผลการบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกัน
- 1.5 ประสานกับผู้ผลิตเครื่องจักรและดูแลเรื่องค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาที่เหมาะสม

2. งานซ่อมบำรุง

2.1 วางแผนการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรเสีย ควบคุม สั่งการซ่อมบำรุงในกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน

2.2 กำหนดจำนวนชิ้นส่วนอะไหล่ที่จำเป็นต่องานซ่อมบำรุงเครื่องจักร

2.3 ควบคุมด้านการเบิกจ่ายอุปกรณ์และต้นทุนในการซ่อมบำรุง

2.4 ดำเนินการซ่อมบำรุงเมื่อเครื่องจักรเสีย

2.5 รวบรวมปัญหาและวิเคราะห์หาสาเหตุการเสียของเครื่องจักรไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

2.6 ประสานงานด้านการซ่อมบำรุงกับแผนกที่เกี่ยวข้องและติดตามผลการแก้ไข

3. งานติดตั้งเครื่องจักร

3.1 วางแผนการออกแบบ วิเคราะห์ กำหนดสเปค วางแผนการติดตั้ง และตรวจสอบเครื่องจักร

4. งานโครงการ

4.1 วางแผนการดำเนินงานของโครงการ รวมทั้งควบคุมและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2 ควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงานและค่าใช้จ่ายในโครงการ สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการ

5. รับผิดชอบด้านการจัดการทั่วไป

5.1 รับผิดชอบควบคุมตัวชี้วัด KPI ต่างๆ ให้ได้ตามเป้าหมาย

5.2 ดูแลระบบคุณภาพต่างๆ บริหารบุคลากรและเข้าร่วมกิจกรรมของบริษัทตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3 ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ปฏิบัติตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม (ISO 14001), นโยบายคุณภาพ (ISO 9001) และกิจกรรมอื่นๆของบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จริยา บุญสุยา (2543 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท หลักทรัพย์เอกธำรงเคจีไอ จำกัด(มหาชน) สาขาสุรินทร์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า

1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อแยกเป็นด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านพนักงานและการบริการ รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่ และน้อยที่สุดคือด้านข้อมูลข่าวสาร

2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ สถานะภาพการสมรส รูปแบบการชื้อขาย หลักทรัพย์ที่นิยมชื้อขาย วงเงินที่ได้รับอนุญาต

3 ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ วัตถุประสงค์ในการลงทุน ความถี่ในการไปห้องค้า แตกต่างกันระยะถือครองหลักทรัพย์ไม่แตกต่างกัน

ไพรัตน์ แสงสว่าง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ใน 7 ด้านคือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และด้านความไว้วางใจ รวมทั้งเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด อยู่ในระดับเฉย ๆ และผลการจัดอันดับความพึงพอใจรายด้านเป็นดังนี้ ด้านความไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านความปลอดภัย ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการส่งมอบงาน ด้านความเป็นมิตรในการให้บริการ ส่วนด้านคุณภาพของงานบริการเป็นอันดับสุดท้าย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของ บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ได้แก่ อายุและระยะเวลาในการทำงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สังกัดในปัจจุบันและตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการศึกษาสูงสุด ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรปรับปรุงต่อการซ่อมบำรุงคือ พนักงานซ่อมบำรุงไม่สุภาพ เกี่ยงงาน ไม่รับผิดชอบ และความชำนาญงาน

อมรรัตน์ หมั่นจิตรน้อย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบว่า

1. หัวหน้างานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานและแผนกงานที่รับผิดชอบต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน แต่หัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกันมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

2. ระดับปัญหาที่หัวหน้างานฝ่ายผลิตพบในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางคือ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ และระดับค่อนข้างต่ำเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ และด้านส่งมอบงาน

3. ระดับความต้องการของหัวหน้างานฝ่ายผลิตในการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุง พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับสูง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านการส่งมอบงาน ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานบริการ

สมสันต์ กางการ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัจจัยด้านการบริการของศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติตามปัจจัยด้านกระบวนการบริการด้านระบบการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกประเด็น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอาชีพและรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ ปัจจัยระบบการบริการ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการโตโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร

สุชาติ เวสภักดี (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความรู้และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษา ทวีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานในอุตสาหกรรมกลึงกระดาดลูกฟูก กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจกระดาดและบรรจุภัณฑ์ เครื่องซิเมนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไทย พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการซ่อมบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานในอุตสาหกรรมกล่อ่งกระดาษลูกฟูก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยบุคคลทั้ง 7 ปัจจัย พบว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศและอายุ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่อไปนี้เป็นคือ ระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานใน โรงงานปัจจุบัน และการได้รับการฝึกอบรมด้าน TPM มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานในอุตสาหกรรมกล่อ่งกระดาษลูกฟูก พบว่าความรู้ที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม สัมพันธภาพที่ดี ที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ซ่อมรถยนต์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด

ชัยวัฒน์ ณ สงขลา (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงของ โรงงานประกอบรถยนต์ พบว่า ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงของ โรงงานประกอบรถยนต์ในจังหวัดระยอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการแจ้งเข้ารับบริการ ด้านพนักงานซ่อมบำรุง ด้านการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านการส่งมอบงาน และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานฝ่ายผลิตกับความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงของ โรงงานประกอบรถยนต์ในจังหวัดระยอง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ภรรคพล อุดระทอง (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของศูนย์บริการ ผลวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ด้านระดับราคาสินค้าที่นำมาเข้าใช้บริการ จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้ศูนย์บริการ ประเภทของสินค้าที่นำเข้ามาใช้บริการ การใช้งานสินค้านับตั้งแต่วันที่ซื้อจนถึงวันที่ส่งซ่อมที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการศูนย์บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกัน

นอกจากนี้ ในด้านความพึงพอใจพบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอายุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้บริการศูนย์บริการ โดยรวมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับราคาสินค้าที่นำมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

จากการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านราคา ค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพการบริการ และด้านการประสานงานการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย 2 โรงงาน โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 435 คน ดังต่อไปนี้

1. โรงงานอีซียู (ECU Plant) ประกอบด้วยพนักงาน 116 คน
2. โรงงานอีเอ็มเอส (EMS Plant) ประกอบด้วยพนักงาน 319 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ยูทซ ไทยวรรณ์. 2551)

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด 435 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับใช้ในการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05

จากจำนวนประชากรพนักงานฝ่ายผลิตทั้งหมดจำนวน 435 คน เมื่อนำมาคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะทำให้ได้จำนวนตัวอย่าง n เท่ากับ 208 คน จำแนกตามสัดส่วนแต่ละโรงงานดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง

โรงงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
โรงงานอีซียู (ECU Plant)	116	55
โรงงานอีเอ็มเอส (EMS Plant)	319	153
รวม	435	208

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุง มาใช้ในการทำแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale) จำนวน 36 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|---|-------------|
| 1. ความสะดวก | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. การติดต่อสื่อสาร | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. ความสามารถ | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ความสุภาพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 5. ความเชื่อมั่น | จำนวน 4 ข้อ |
| 6. ลักษณะทางกายภาพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 7. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 4 ข้อ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ความไว้วางใจ จำนวน 4 ข้อ
 9. การเข้าถึงจิตใจ จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale) จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

1. การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน จำนวน 5 ข้อ
 2. การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง จำนวน 5 ข้อ
 3. การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง จำนวน 5 ข้อ
 4. การป้องกันการบำรุงรักษา จำนวน 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม ดังนี้

- 5 หมายถึง พอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง พอใจมาก
 3 หมายถึง พอใจปานกลาง
 2 หมายถึง พอใจน้อย
 1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุงจำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบ ขอคำแนะนำ และพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา รวมถึงความชัดเจนของการใช้ภาษาในเชิงวิจัย ดังรายนามในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ลำดับ ที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1	คุณณัฐพล ธิรชว	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก วิศวกรรม	บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศ ไทย จำกัด
2	คุณสมศักดิ์ แสน ทำพล	ผู้จัดการแผนกวิศวกรรม	บริษัท ไทยโคโพลีเอตสาหกรรม พลาสติก จำกัด
3	คุณศุภชัย เหลือง หวาน	ผู้จัดการแผนกผลิต	บริษัท เอส เอ็น ซี ครีเอทีฟ แอนโทโลยี จำกัด

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว นำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของภาษาแล้วนำไปแก้ไข

7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน

8. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรดังนี้ (ยูทช ไทยวรรณ. 2551)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (3.2)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ
 S_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
 S_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อการบริการซ่อมบำรุง

คุณภาพการบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง	Cronbach's Alpha
ความสะดวก	0.800
การติดต่อสื่อสาร	0.859
ความสามารถ	0.772
ความสุภาพ	0.804
ความเชื่อมั่น	0.813
ลักษณะทางกายภาพ	0.809
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	0.743
ความไว้วางใจ	0.910
การเข้าถึงจิตใจ	0.803
รวม	0.821

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง	Cronbach's Alpha
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	0.812
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	0.821
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	0.801
การป้องกันการบำรุงรักษา	0.784
รวม	0.807

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1. จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึง บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด เพื่อขออนุญาตในการสอบถามข้อมูลและแนบซองเปล่า เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับ

2. ผู้วิจัยทำการส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเองพร้อมด้วยหนังสือทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการส่งแบบสอบถามผ่านทางผู้จัดการฝ่าย หัวหน้างานฝ่ายผลิตภายใน บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากตัวแทนฝ่ายบริหารของฝ่ายผลิตในการตอบแบบสอบถามจำนวน 208 ชุด

3. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ไปทำการวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลออนไลน์ต่างๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการด้าน ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจมาวิเคราะห์ โดย ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกณฑ์การแปรระดับค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} && (3.3) \\ \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแบ่งระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจสามารถจำแนกได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพการบริการ
4.201 - 5.000	ดีมาก
3.401 - 4.200	ดี
2.601 - 3.400	ปานกลาง
1.801 - 2.600	ไม่ดี
1.000 - 1.800	ไม่ดีมาก

2.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

เกณฑ์การแปรระดับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} && (3.4) \\ \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแบ่งระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงสามารถจำแนกได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.201 - 5.000	มากที่สุด
3.401 - 4.200	มาก
2.601 - 3.400	ปานกลาง
1.801 - 2.600	น้อย
1.000 - 1.800	น้อยที่สุด

การแปลความหมายส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกันมาก

การทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 สมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 8 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 9 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน	t-test

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลของแต่ละข้อ} \times 100}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \quad (3.5)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง และตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.6)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	\bar{X}	คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	X	คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	คือ ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง
	n	คือ ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.7)$$

เมื่อ	S.D.	คือ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	คือ ขนาดตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรตาม การวิเคราะห์โดยวิธี t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยมีขั้นตอนการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานการวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 \text{ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \text{ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน}$$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่มีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มตัวอย่างเท่ากัน $\sigma_2^2 = \sigma_1^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.8)$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.9)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_1 - 1), (n_2 - 2) \quad (3.12)$$

$$\text{หรือ } F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 2) \quad (3.13)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 2)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 2)$ แล้วแต่กรณีจะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 2)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 2)$ แล้วแต่กรณีจะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความ สะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ การ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้ จากการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 208 คน ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายผลิตภายใน บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 4.1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด
- 4.3 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด
- 4.4 ผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อม บำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด
- 4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง

4.1 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	89	42.8
หญิง	119	57.2
รวม	208	100.0
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	51	24.5
มากกว่า 20 ปี – 25 ปี	55	26.4
มากกว่า 25 ปี – 30 ปี	47	22.6
มากกว่า 30 ปี – 35 ปี	32	15.4
มากกว่า 35 ปี - 40 ปี	19	9.2
มากกว่า 40 ปี	4	1.9
รวม	208	100.0
ประสบการณ์ทำงานใน บริษัทแห่งนี้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	58	27.9
มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี	69	33.2
มากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี	56	26.9
มากกว่า 6 ปี	25	12.0
รวม	208	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า	3	1.4
ตอนปลาย / ปวช.	91	43.8
อนุปริญญา / ปวส.	77	37.0
ปริญญาตรี	32	15.4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	2.4
รวม	208	100.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	124	59.6
สมรส	76	36.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพการสมรส(ต่อ)		
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	3.8
รวม	208	100.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	97	46.6
มากกว่า 10,000 บาท - 20,000 บาท	59	28.4
มากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท	35	16.8
มากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท	12	5.8
มากกว่า 40,000 บาท - 50,000 บาท	4	1.9
มากกว่า 50,000 บาท	1	0.5
รวม	208	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาเป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 20 แต่ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุที่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 กลุ่มที่มีอายุ มากกว่า 30 แต่ไม่เกิน 35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 ปี แต่ไม่เกิน 40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานใน บริษัทแห่งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 กลุ่มคนที่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี แต่ไม่ถึง 6 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 และกลุ่มที่มีประสบการณ์มากกว่า 6 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปวส. จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรส โสด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมามีสถานภาพการสมรส แต่งงานแล้ว จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และ กลุ่มที่มีสถานภาพการสมรส หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ที่ มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

4.2 ผลวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ได้แก่คุณภาพการบริการด้านความสะอาด การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1 ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงด้านต่างๆแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต

ด้านที่	คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ความสะอาด	3.941	0.282	ดี	2
2	การติดต่อสื่อสาร	3.195	0.292	ปานกลาง	9
3	ความสามารถ	3.730	0.291	ดี	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านที่	คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
4	ความสุภาพ	3.400	0.324	ปานกลาง	8
5	ความเชื่อมั่น	3.578	0.277	ดี	7
6	ลักษณะทางกายภาพ	3.767	0.288	ดี	4
7	การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.764	0.302	ดี	5
8	ความไว้วางใจ	3.964	0.303	ดี	1
9	การเข้าถึงจิตใจ	3.833	0.349	ดี	3
	โดยรวม	3.686	0.125	ดี	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.686 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.125 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแล้วสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านความไว้วางใจ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.964 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.303

ลำดับที่ 2 ด้านความสะดวก พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.941 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.282

ลำดับที่ 3 ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.833 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.349

ลำดับที่ 4 ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.767 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.288

ลำดับที่ 5 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.764 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.302

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 6 ด้านความสามารถ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.730 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.291

ลำดับที่ 7 ด้านความเชื่อมั่น พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.578 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.277

ลำดับที่ 8 ด้านความสุภาพ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.400 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.324

ลำดับที่ 9 การติดต่อสื่อสาร พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.195 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.292

4.2.2 คุณภาพการบริการด้านความสะดวก

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านความสะดวก แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับของคุณภาพการบริการด้านความสะดวก

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ช่องทางในการแจ้งซ่อมมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ ไลน์แจ้งซ่อม	3.898	0.505	ดี	4
2	ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.909	0.517	ดี	2
3	ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครแจ้งก่อนได้รับบริการก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	3.899	0.505	ดี	3
4	ระยะเวลารอคอยในการแจ้งและรับแจ้ง เช่น เมื่อต้องการแจ้งซ่อมแล้ว ไม่ต้องรอนาน	4.058	0.679	ดี	1
	โดยรวม	3.941	0.282	ดี	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวก อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.941 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.282 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ระยะเวลาการรอคอยในการแจ้งและรับแจ้ง เช่นเมื่อต้องการแจ้งซ่อมแล้ว ไม่ต้องรอนาน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.058 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.679

ลำดับที่ 2 ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.909 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.517

ลำดับที่ 3 ช่องทางในการแจ้งซ่อมมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ ไลน์แจ้งซ่อม พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.899 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.505

ลำดับที่ 4 ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครแจ้งก่อนได้รับบริการก่อน การให้บริการตามลำดับคิว พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.898 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.505

4.2.3 คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	พนักงานซ่อมบำรุงสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น ไม่ใช้ศัพท์ทางเทคนิค	3.288	0.632	ปานกลาง	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
2	พนักงานซ่อมบำรุงอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ซ่อมไป และให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการที่ถูกต้อง	3.202	0.604	ปานกลาง	2
3	พนักงานซ่อมบำรุงอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการซ่อมบำรุงด้วยสื่อต่างๆอย่างชัดเจน	3.096	0.520	ปานกลาง	4
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีป้ายประกาศขั้นตอนหรือระยะเวลาการซ่อมบำรุงที่ชัดเจน	3.192	0.591	ปานกลาง	3
	โดยรวม	3.195	0.292	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.195 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.292 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการการบริการด้านการติดต่อสื่อสารในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานซ่อมบำรุงสื่อสาร โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น ไม่ใช้ศัพท์ทางเทคนิค พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.288 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.636

ลำดับที่ 2 พนักงานซ่อมบำรุงอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ซ่อมไป และให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการที่ถูกต้อง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.202 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.604

ลำดับที่ 3 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีป้ายประกาศขั้นตอนหรือระยะเวลาการซ่อมบำรุงที่ชัดเจน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.192 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.591

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 พนักงานซ่อมบำรุงอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการซ่อมบำรุงด้วยสื่อต่างๆอย่างชัดเจน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.096 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.520

4.2.4 คุณภาพการบริการด้านความสามารถ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านความสามารถ แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านความสามารถ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	พนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในงานซ่อมบำรุง เป็นอย่างดี	3.832	0.594	ดี	3
2	พนักงานซ่อมบำรุงมีความเข้าใจปัญหางานซ่อมที่เกิดตามที่ท่านแจ้งซ่อม และสามารถดำเนินการซ่อมได้อย่างถูกต้อง	3.880	0.556	ดี	2
3	พนักงานซ่อมบำรุงมีการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานซ่อมอยู่ตลอดเวลา	3.303	0.598	ปานกลาง	4
4	พนักงานซ่อมบำรุงมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.904	0.539	ดี	1
	โดยรวม	3.730	0.291	ดี	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.730 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.291 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานซ่อมบำรุงมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.904 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.539

ลำดับที่ 2 พนักงานซ่อมบำรุงมีความเข้าใจปัญหางานซ่อมที่เกิดขึ้นที่ท่านแจ้งซ่อม และสามารถดำเนินการซ่อมได้อย่างถูกต้อง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.556

ลำดับที่ 3 พนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในงานซ่อมบำรุง เป็นอย่างดี พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.832 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594

ลำดับที่ 4 พนักงานซ่อมบำรุงมีการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อให้ความพร้อมในการปฏิบัติงานซ่อมอยู่ตลอดเวลา พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.303 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.598

4.2.5 คุณภาพการบริการด้านความสุภาพ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านความสุภาพ แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความสุภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	พนักงานซ่อมบำรุงมีการแต่งกาย กริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย	3.264	0.623	ปานกลาง	3
2	พนักงานซ่อมบำรุงแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติในตัวท่าน	3.827	0.581	ดี	1
3	พนักงานซ่อมบำรุง มีความเป็นมิตร เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	3.332	0.590	ปานกลาง	2
4	พนักงานซ่อมบำรุงมีน้ำใจ และให้ความใส่ใจในการให้บริการ	3.178	0.575	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.400	0.324	ปานกลาง	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.400 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.324 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานซ่อมบำรุงแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติในตัวท่าน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.827 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.581

ลำดับที่ 2 พนักงานซ่อมบำรุง มีความเป็นมิตร เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.332 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.590

ลำดับที่ 3 พนักงานซ่อมบำรุงมีการแต่งกาย กริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.264 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.623

ลำดับที่ 4 พนักงานซ่อมบำรุงมีน้ำใจ และให้ความใส่ใจในการให้บริการ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.178 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.575

4.2.6 คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น แสดงดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	พนักงานซ่อมบำรุงสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและเสร็จตรงตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้	3.894	0.580	ดี	1
2	ท่านได้รับบริการจากพนักงานซ่อมบำรุงตรงตามความต้องการทุกครั้ง	3.341	0.655	ปานกลาง	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
3	ท่านคิดว่าเมื่อมีการซ่อมบำรุงแล้วจะไม่เกิดเครื่องจักรขัดข้องระหว่างการผลิต	3.865	0.557	ดี	2
4	พนักงานซ่อมบำรุงที่ทางฝ่ายซ่อมบำรุงส่งมาให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้เท่าเทียมกัน	3.212	0.505	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.578	0.277	ดี	-

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.578 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.277 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานซ่อมบำรุงสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและเสร็จตรงตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.894 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.580

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าเมื่อมีการซ่อมบำรุงแล้วจะไม่เกิดเครื่องจักรขัดข้องระหว่างการผลิต พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.865 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.557

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับบริการจากพนักงานซ่อมบำรุงตรงตามความต้องการทุกครั้ง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.341 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.655

ลำดับที่ 4 พนักงานซ่อมบำรุงที่ทางฝ่ายซ่อมบำรุงส่งมาให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้เท่าเทียมกัน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.212 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.505

4.2.7 คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.921	0.505	ดี	2
2	เครื่องมือและอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน	3.827	0.597	ดี	3
3	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติการซ่อมบำรุง	3.923	0.524	ดี	1
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงแสดงออกให้ท่านเห็นอย่างชัดเจนถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานหากเครื่องจักรเกิดขัดข้อง	3.394	0.613	ปานกลาง	4
	โดยรวม	3.767	0.288	ดี	-

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.767 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.288 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติการซ่อมบำรุง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.923 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.524

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.921 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.505

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 เครื่องมือและอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพตามมาตรฐานพบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.827 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.597

ลำดับที่ 4 ฝ่ายซ่อมบำรุงแสดงออกให้ท่านเห็นอย่างชัดเจนถึงความพร้อมในการปฏิบัติงาน หากเครื่องจักรเกิดขัดข้อง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.394 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.693

4.2.8 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ	3.885	0.488	ดี	2
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา	3.889	0.531	ดี	1
3	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ท่าน	3.413	0.623	ดี	4
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่	3.870	0.604	ดี	3
	โดยรวม	3.764	0.302	ดี	-

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.764 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.288 และเมื่อ

พิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.889 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.531

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.885 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.488

ลำดับที่ 3 เครื่องมือและอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.870 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.597

ลำดับที่ 4 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ท่าน พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.413 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.623

4.2.9 คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความความไว้วางใจ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แสดงดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับ และลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในเครื่องจักรและอุปกรณ์เมื่อการบริการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ	3.942	0.587	ดี	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
2	ท่านมีความมั่นใจว่าพนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาของท่าน และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	4.024	0.601	ดี	1
3	ท่านมีความไว้วางใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงว่ามีระบบมาตรฐานการตรวจสอบหลังการซ่อม และเครื่องจักรสามารถทำงานได้ตามปกติ	3.995	0.515	ดี	2
4	ท่านมีความไว้วางใจว่าฝ่ายซ่อมบำรุงจะมีการปรับแผนการซ่อมบำรุงเพื่อไม่ให้เกิดเครื่องจักรเสียในระหว่างการผลิต	3.894	0.403	ดี	4
	โดยรวม	3.964	0.303	ดี	-

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.964 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.303 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความมั่นใจว่าพนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาของท่าน และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.024 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.601

ลำดับที่ 2 ท่านมีความไว้วางใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงว่ามีระบบมาตรฐานการตรวจสอบหลังการซ่อม และเครื่องจักรสามารถทำงานได้ตามปกติ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.995 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.515

ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในเครื่องจักรและอุปกรณ์เมื่อการบริการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.942 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.587

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 4 ท่านมีความไว้วางใจว่าฝ่ายซ่อมบำรุง จะมีการปรับแผนการซ่อมบำรุงเพื่อไม่ให้เกิดเครื่องจักรเสียในระหว่างการผลิต พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.894 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.403

4.2.10 คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจ

ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจ

ข้อที่	คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความใส่ใจและติดตามผลหลังจากการซ่อมบำรุง	3.889	0.549	ดี	1
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ	3.841	0.500	ดี	2
3	ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต	3.779	0.605	ดี	4
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของฝ่ายผลิตได้	3.822	0.583	ดี	3
	โดยรวม	3.833	0.349	ดี	-

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.349 และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความใส่ใจและติดตามผลหลังจากการซ่อมบำรุง พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.889 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.549

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.841 และพนักงานเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.500

ลำดับที่ 3 ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของฝ่ายผลิต ได้ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.822 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.583

ลำดับที่ 4 ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.779 และพนักงานแต่ละคนให้ระดับคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.605

4.3 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอลีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอลีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ได้แก่ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง และด้านการป้องกันการบำรุงรักษา ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

4.3.1 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต โดยรวมแสดงดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เอลีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

ด้านที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.809	0.327	มาก	2
2	การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.645	0.282	มาก	4
3	การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.685	0.312	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ด้านที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
4	การป้องกันการบำรุงรักษา	3.929	0.308	มาก	1
	โดยรวม	3.767	0.232	มาก	-

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.767 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.232 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละด้านเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การป้องกันการบำรุงรักษา พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.929 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.308

ลำดับที่ 2 การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.809 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.327

ลำดับที่ 3 การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.685 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.312

ลำดับที่ 4 การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.645 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.282

4.3.2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันแสดงดังตารางที่ 4.13

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสภาพก่อนใช้งาน ระหว่างการใช้งานและภายหลังการใช้งาน หรือ อาจพูดได้ว่า มีการตรวจสอบสภาพความเรียบร้อย อยู่ตลอดเวลา	3.865	0.638	มาก	3
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงหมั่นตรวจตรา การหลวม คลอนของ เครื่องจักร ก่อนที่จะหลุดหรือชำรุดเสียหาย	3.351	0.508	ปานกลาง	5
3	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการทำความสะอาดเครื่องจักรอยู่เสมอ เช่น การล้าง เช็ด เป่า ชัด เพื่อเป็นการรักษา สภาพ และลดการสึกหรอ	4.096	0.652	มาก	1
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันที่เหมาะสม	3.870	0.672	มาก	2
5	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการจัดทำรายการชิ้นส่วนที่สำคัญของเครื่องจักรที่ต้องเปลี่ยนหรือบำรุงรักษาตามวาระตลอดอายุใช้งานเครื่องจักร โดยอาศัยข้อมูลเบื้องต้นจากคู่มือบำรุงรักษา	3.861	0.719	มาก	4
	โดยรวม	3.809	0.327	มาก	-

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.809 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.327 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการทำความสะอาดเครื่องจักรอยู่เสมอ เช่น การล้าง เช็ด เป่า ชัด เพื่อเป็นการรักษาสภาพ และลดการสึกหรอ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.096 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.652

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันที่เหมาะสม พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.870 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.672

ลำดับที่ 3 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสอบสภาพก่อนใช้งานระหว่างการใช้งานและภายหลังการใช้งาน หรืออาจพูดได้ว่า มีการตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.865 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.638

ลำดับที่ 4 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการจัดทำรายการชิ้นส่วนที่สำคัญของเครื่องจักรที่ต้องเปลี่ยนหรือบำรุงรักษาตามวาระตลอดอายุใช้งานเครื่องจักร โดยอาศัยข้อมูลเบื้องต้นจากคู่มือบำรุงรักษา พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.861 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.719

ลำดับที่ 5 ฝ่ายซ่อมบำรุงหมั่นตรวจตรา การหลวม คลอนของเครื่องจักร ก่อนที่จะหลุดหรือชำรุดเสียหาย พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.351 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.508

4.3.3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดและต้องหยุดโดยฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที	3.635	0.483	มาก	3
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรวดเร็วต่อการให้บริการ ไม่ต้องรอนานต่อการแจ้งซ่อม เมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน	3.740	0.702	มาก	1
3	ในการซ่อมเมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงมักใช้ระยะเวลาการซ่อมสั้น	3.587	0.494	มาก	5
4	พนักงานซ่อมบำรุงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.596	0.556	มาก	4
5	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการเตรียมอะไหล่และอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการเปลี่ยนได้ทันทีเมื่อเครื่องจักรขัดข้อง	3.668	0.652	มาก	2
	โดยรวม	3.645	0.282	มาก	-

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.645 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.282 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรวดเร็วต่อการให้บริการ ไม่ต้องรอนานในการแจ้งซ่อมเมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.740 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.702

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการเตรียมอะไหล่และอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการเปลี่ยนได้ทันทีเมื่อเครื่องจักรขัดข้อง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.668 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.652

ลำดับที่ 3 เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดและต้องหยุดโดยฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.635 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.483

ลำดับที่ 4 พนักงานซ่อมบำรุงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.596 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.556

ลำดับที่ 5 ในการซ่อมเมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงมักใช้ระยะเวลาการซ่อมน้อย พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.587 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.494

4.3.4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับที่ของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	ฝ่ายซ่อมบำรุง มีการรักษา การปรับสภาพเงื่อนไขพื้นฐานของเครื่องจักร เมื่อพบว่าเครื่องจักรมีปัญหาเดิมเกิดอยู่	3.663	0.600	มาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสอบวิธีการเดิน เครื่องจักรอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ	3.601	0.491	มาก	4
3	เมื่อเกิดความเสียหายกับชิ้นส่วนของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้มี ประสิทธิภาพคงที่หรือมากขึ้น	3.832	0.641	มาก	1
4	เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงพบจุดบกพร่องในการออกแบบ เครื่องจักรจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดัดแปลง เพื่อให้เครื่องจักรทำงานได้ตามปกติ	3.740	0.629	มาก	2
5	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการปรับปรุงความชำนาญในการ ใช้งานเครื่องจักร ตลอดจนปรับปรุงวิธีการ บำรุงรักษาเครื่องจักรอยู่เสมอ	3.587	0.522	มาก	5
	โดยรวม	3.685	0.312	มาก	-

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.685 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.312 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เมื่อเกิดความเสียหายกับชิ้นส่วนของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพคงที่หรือมากขึ้น พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.832 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.641

ลำดับที่ 2 เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงพบจุดบกพร่องต่อการออกแบบเครื่องจักรจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดัดแปลง เพื่อให้เครื่องจักรทำงานได้ตามปกติ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.740 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.629

ลำดับที่ 3 ฝ่ายซ่อมบำรุง มีการรักษา การปรับสภาพเงื่อนไขพื้นฐานของเครื่องจักร เมื่อพบว่าเครื่องจักรมีปัญหาเดิมเกิดอยู่ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.663 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.660

ลำดับที่ 4 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสอบวิธีการเดินเครื่องจักรอย่างถูกต้อง สม่่าเสมอ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.601 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.491

ลำดับที่ 5 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการปรับปรุงความชำนาญต่อการใช้งานเครื่องจักร ตลอดจนปรับปรุงวิธีการบำรุงรักษาเครื่องจักรอยู่เสมอ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.587 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.522

4.3.5 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตด้านการป้องกันการบำรุงรักษา

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตด้านการป้องกันการบำรุงรักษาแสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับและลำดับของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
1	เมื่อเกิดข้อบกพร่องของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะสะท้อนลงในแผนการซ่อมบำรุง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในขณะเครื่องจักรกำลังผลิต	3.880	0.702	มาก	4
2	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้เครื่องจักร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เครื่องจักรเป็นอย่างดี และถูกต้อง	3.918	0.658	มาก	3
3	จุดที่ติดตั้งเครื่องจักรมีความเหมาะสม เช่น อุณหภูมิเหมาะสม สามารถทำความสะอาดได้ง่าย	4.034	0.609	มาก	1
4	ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการควบคุมและติดตามผลการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ	3.870	0.672	มาก	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อที่	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
5	ฝ่ายซ่อมบำรุงมักหาวิธีการต่างๆเพื่อลดการซ่อม บำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมาก ยิ่งขึ้น	3.942	0.713	มาก	2
	โดยรวม	3.929	0.308	มาก	-

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงการป้องกันการบำรุงรักษาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.929 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.308 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละข้อสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 จุดที่ติดตั้งเครื่องจักรมีความเหมาะสม เช่น อุณหภูมิเหมาะสม สามารถทำความสะอาดได้ง่าย พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.034 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.609

ลำดับที่ 2 ฝ่ายซ่อมบำรุงมักหาวิธีการต่างๆเพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมากยิ่งขึ้น พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.942 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.713

ลำดับที่ 3 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้เครื่องจักรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักรเป็นอย่างดี และถูกต้อง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.918 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.658

ลำดับที่ 4 เมื่อเกิดข้อบกพร่องของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะสะท้อนลงในแผนการซ่อมบำรุง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในขณะที่เครื่องจักรกำลังผลิต พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.880 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.702

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการควบคุมและติดตามผลการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.870 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.672

4.4 ผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดโดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาด (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 24)	ดี (n = 183)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.811	3.802	0.478
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.584	3.654	0.105
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.533	3.702	0.006**
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.901	3.931	0.322
โดยรวม	3.707	3.772	0.086

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เลซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านความสะอาดโดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.086 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.707 และ 3.772 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.478 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.105 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษา มีค่า p-value เท่ากับ 0.322 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะอาดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารโดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 193)	ดี (n = 13)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.824	3.711	0.118
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.653	3.661	0.442
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.693	3.684	0.441
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.931	3.953	0.403
โดยรวม	3.775	3.752	0.363

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร โดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.363 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่ระดับปานกลาง และระดับดีเท่ากับ 3.775 และ 3.752 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.118 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.442 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.441 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.403 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถโดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านความสามารถ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 66)	ดี (n = 142)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.781	3.822	0.162
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.653	3.640	0.413
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.681	3.694	0.391
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.585	3.963	0.009**
โดยรวม	3.675	3.780	0.123

หมายเหตุ ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านความสามารถโดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.123 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.675 และ 3.780 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.162 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.413 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.391 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง ไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 162)	ดี (n = 46)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.811	3.802	0.460
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.653	3.632	0.302
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.702	3.634	0.110
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.931	3.933	0.485
โดยรวม	3.774	3.750	0.277

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการด้านความสุภาพโดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.277 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ ที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.774 และ 3.750 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.460 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.302 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.110 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.485 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่น โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่น (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 130)	ดี (n = 77)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.801	3.833	0.281
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.662	3.634	0.256
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.701	3.662	0.204
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.925	3.941	0.408
โดยรวม	3.772	3.768	0.423

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อมั่น โดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.423 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.772 และ 3.768 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.281 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.256 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง มีค่า p-value เท่ากับ 0.204 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.480 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้: t-test

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 61)	ดี (n = 146)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.771	3.823	0.140
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.622	3.653	0.746

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 61)	ดี (n = 146)	
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.615	3.721	0.016*
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.902	3.944	0.175
โดยรวม	3.727	3.785	0.051

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.051 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.727 และ 3.785 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.140 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.746 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.175 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 56)	ดี (n = 150)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.794	3.822	0.293
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.603	3.671	0.515
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.654	3.703	0.132
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.891	3.953	0.124
โดยรวม	3.736	3.787	0.077

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.077 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.736 และ 3.787 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.293 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.515 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.132 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.124 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้าน ความไว้วางใจแตกต่างกัน

มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจโดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 26)	สูง (n = 180)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.670	3.821	0.012*
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.552	3.651	0.045*
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.561	3.703	0.028*
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.901	3.931	0.317
โดยรวม	3.671	3.776	0.014*

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามคุณภาพการบริการ ด้านความไว้วางใจโดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความไว้วางใจที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.672 และ 3.777 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.317 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : t-test

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจโดยวิธี t-test

ความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด	ระดับคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ (\bar{X})		p-value
	ปานกลาง (n = 57)	ดี (n = 148)	
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.813	3.802	0.423
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง	3.662	3.643	0.362
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง	3.700	3.681	0.370
การป้องกันการบำรุงรักษา	3.981	3.914	0.081
โดยรวม	3.789	3.760	0.222

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคซิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตามระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจโดยวิธี t-test พบว่า ค่า p-value มีค่าเท่ากับ 0.222 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจที่ระดับปานกลางและระดับดีเท่ากับ 3.789 และ 3.760 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีค่า p-value เท่ากับ 0.423 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องมีค่า p-value เท่ากับ 0.362 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมีค่า p-value เท่ากับ 0.370 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษามีค่า p-value เท่ากับ 0.081 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 8 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓
สมมติฐานที่ 9 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน		✓

4.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตภายใน บริษัท เคซีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.44 ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และด้านการป้องกันการบำรุงรักษาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.37 และมีผู้ไม่เสนอแนะความคิดเห็น จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 89.91 โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงที่น่าสนใจสามารถสรุปได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วนเสนอแนะช่วงเวลาในการทำการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันว่า ควรทำการซ่อมบำรุงในวันหยุด เพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับการผลิตในช่วงวันทำงานปกติ นอกจากนี้พนักงานฝ่ายผลิตยังเสนอแนะให้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการจัดทำสัญลักษณ์บ่งชี้ระยะเวลาในการทำการซ่อมบำรุงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง

เมื่อเกิดเหตุเครื่องจักรขัดข้องหรือหยุดแบบฉุกเฉินพนักงานฝ่ายผลิต มีความต้องการให้การแจ้งเข้ารับบริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือส่วนตัวของพนักงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการตอบรับบริการอย่างทันทีทันใด ทั้งนี้พนักงานฝ่ายผลิตเห็นว่าจะทำให้การแจ้งซ่อมมีความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำงาน

3. ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วนมีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจักรให้เพิ่มมากขึ้น เช่น เครื่องจักรในกระบวนการผลิตที่เป็นคอขวด (Bottle neck)

4. ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วน มีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุง หาวิธีการต่างๆ เพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความสูญเสียค่าในการผลิต อีกทั้งมีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดการฝึกอบรมแก่ฝ่ายผลิตเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักรอย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.2 ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.1.3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.1.4 ผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.2.2 อภิปรายผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุมากกว่า 20 ปี แต่ไม่เกิน 25 ปี มีประสบการณ์ทำงานอยู่ที่มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนปลาย/ปวช. มีสถานภาพการสมรส โสด และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

5.1.2 ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่า ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความไว้วางใจระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี รองลงมาคือด้านความสะดวก พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการพบว่า ระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านความสามารถ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านความเชื่อมั่น พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ด้านความสุภาพ พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการติดต่อสื่อสาร พบว่าระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

5.1.3 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.767 เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.929 รองลงมาคือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.809 ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.685 และด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.645 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4 ผลวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

สมมติฐานที่ 1 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 8 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 9 พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันคิดเป็นร้อยละ 2.88 ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องคิดเป็นร้อยละ 1.44 ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 2.40 ด้านการป้องกันการบำรุงรักษาคิดเป็นร้อยละ 3.37 และมีผู้ไม่เสนอแนะความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 89.91 โดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงที่น่าสนใจสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วนเสนอแนะช่วงเวลาในการทำการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกันว่า ควรทำการซ่อมบำรุงในวันหยุด เพื่อไม่ให้มีผลกระทบกับการผลิตในช่วงวันทำงานปกติ นอกจากนี้พนักงานฝ่ายผลิตยังเสนอแนะให้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการจัดทำสัญลักษณ์บ่งชี้ระยะเวลาในการทำการซ่อมบำรุงที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง

เมื่อเกิดเหตุเครื่องจักรขัดข้องหรือหยุดแบบฉุกเฉินพนักงานฝ่ายผลิต มีความต้องการให้การแจ้งเข้ารับบริการผ่านทางโทรศัพท์มือถือส่วนตัวของพนักงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งการตอบรับบริการบริการอย่างทันทีทันใด ทั้งนี้พนักงานฝ่ายผลิตเห็นว่าจะทำให้การแจ้งซ่อมมีความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำงาน

3. ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วนมีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องจักรให้เพิ่มมากขึ้น เช่น เครื่องจักรในกระบวนการผลิตที่เป็นคอขวด (Bottle neck)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา

พนักงานฝ่ายผลิตบางส่วน มีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุง หาวิธีการต่างๆ เพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมากยิ่งขึ้น เพื่อลดความสูญเปล่าในการผลิต อีกทั้งมีความต้องการให้ฝ่ายซ่อมบำรุงจัดการฝึกอบรมแก่ฝ่ายผลิตเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เครื่องจักรอย่างถูกต้อง

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด พบว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาระดับคุณภาพการบริการในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดมาจากฝ่ายซ่อมบำรุงที่มีการทำความสะอาดเครื่องจักรอยู่เสมอ เช่น การล้าง เช็ด เป่า ชัด เพื่อเป็นการรักษาสภาพ และลดการสึกหรอ ประกอบกับฝ่ายซ่อมบำรุงมีแผนการซ่อมบำรุงที่เหมาะสม นอกจากนี้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสภาพก่อนใช้งานระหว่างการใช้งานและภายหลังการใช้งาน หรืออาจกล่าวได้ว่า มีการตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อเครื่องจักรมีการชำรุด หรือต้องหยุดการทำงานแบบฉุกเฉินบ่อยลง จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าเครื่องจักรมีการชำรุดหรือต้องหยุดการทำงานแบบฉุกเฉินมากขึ้น ก็จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณ ปิยะรัตน์มานนท์ (2553) กล่าวว่า การซ่อมบำรุงเพื่อป้องกันเป็นการป้องกันความเสียหายหรือการชำรุดของเครื่องจักรที่อาจเกิดขึ้นด้วยการกำหนดแผนการทำความสะอาด การปรับแต่ง การตรวจเช็ค และการทดแทนชิ้นส่วนที่สึกหรอเอาไว้ล่วงหน้า ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กับการชำรุดของเครื่องจักร

ด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดมาจากฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรวดเร็วต่อการให้บริการ ไม่ต้องรอนานเมื่อมีการแจ้งซ่อม เมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉินสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที นอกจากนี้ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพร้อมในการเตรียมอะไหล่และอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการเปลี่ยนได้ทันทีเมื่อเครื่องจักรขัดข้อง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่ผู้รับบริการซึ่งถือได้ว่าเป็นลูกค้า มีความสะดวกในการใช้บริการจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านของเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือไม่ต้องให้ลูกค้าต้องคอยนาน มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เมื่อเกิดความเสียหายกับชิ้นส่วนของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพคงที่หรือมากขึ้น มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ดัดแปลง เพื่อให้เครื่องจักรทำงานได้ตามปกติเมื่อพบจุดบกพร่องในการออกแบบ นอกจากนี้ฝ่ายซ่อมบำรุงยังมีการปรับสภาพเงื่อนไขพื้นฐานของเครื่องจักร เมื่อพบว่าเครื่องจักรมีปัญหาเดิมเกิดอยู่ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การที่ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้บริการที่มีคุณภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักรให้ดียิ่งขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ งานวิจัยศูนย์การลดต้นทุน (2555:12) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของตัวแทนจำหน่ายที่มีต่อคุณภาพสินค้าและบริการของ บริษัทเทคโนโลยี เซลล์ ประเทศไทย จำกัด ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก บริษัทควรปรับปรุงงานด้านคุณภาพเพื่อให้ตัวแทนจำหน่ายมีความพึงพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

ด้านการป้องกันการบำรุงรักษา พบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เกิดมาจากพนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อจุดที่ติดตั้งเครื่องจักรมีความเหมาะสม เช่น อุณหภูมิเหมาะสม สามารถทำความสะอาดได้ง่าย ประกอบกับ ฝ่ายซ่อมบำรุงมักหาวิธีการต่างๆ เพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงยังมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้เครื่องจักรเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักรเป็นอย่างดี และถูกต้อง ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ฝ่ายซ่อมบำรุงมีประสิทธิภาพในการให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักรที่ถูกต้องจะส่งผลให้สามารถลดปัญหาเครื่องจักรเสียก่อนเวลาอันควร อันเนื่องมาจากการใช้เครื่องจักรที่ผิดวิธี ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จิรพงศ์ ตันตระกูล (2551) ที่ศึกษาเรื่อง “ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้ายานส่งมวลชน (BTS)” พบว่า ด้านระบบการซ่อมบำรุงรักษาโดยภาพรวมพนักงานมีความรู้อยู่ในระดับมาก คือ มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบำรุงรักษาต่างๆ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ มีความรู้เกี่ยวกับแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน และมีส่วนทำให้ระบบการซ่อมบำรุงรักษามีค่า จึงทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.2 อภิปรายผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด จำแนกตาม คุณภาพการบริการ ได้แก่ ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความสุภาพ ความเชื่อมั่น ลักษณะทางกายภาพ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ความสะดวกมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Aday and Andersen (1975) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่าความสะดวกที่ได้รับจากบริการ เช่น ระยะเวลาในการรอคอย สถานที่ อัฒยาศัยของผู้ให้บริการ และข้อมูลที่ได้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการศูนย์บริการทางสุขภาพ อาจเป็นเพราะมาตรฐานการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง มีขั้นตอนการเข้ารับบริการที่แตกต่างจากการซ่อมบำรุงประเภทอื่น ซึ่งการให้บริการบำรุงรักษา เชิงแก้ไขปรับปรุง มักเกิดขึ้นจากฝ่ายซ่อมบำรุงเอง เช่น การดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตัดแปลงชิ้นส่วน ตลอดจนปรับสภาพเงื่อนไขพื้นฐานของเครื่องจักร ให้มีประสิทธิภาพคงที่หรือมากขึ้น ดังนั้นความสะดวกในการเข้ารับบริการซ่อมบำรุงด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง เช่น ระยะเวลาในการรอคอย ระยะเวลาในการแจ้งซ่อม ตลอดจนการให้บริการตามลำดับคิว ต่างจากการเข้ารับบริการซ่อมบำรุงด้านอื่น ส่งผลให้ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า การติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช่ศัพท์ทางเทคนิค สามารถอธิบายรายละเอียดและให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการที่ถูกต้อง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Gury T. Hunt (1980) พบว่าสาเหตุประการหนึ่งของความไม่พึงพอใจในการทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการไม่ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ บุคลากรที่ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอกับการปฏิบัติงาน จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการซ่อมบำรุงของ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ในแต่ละด้านใช้เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรทางการซ่อมบำรุงคนละส่วนงานกัน กล่าวคือ ด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และด้านการบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้องเป็นการให้บริการซ่อมบำรุงของส่วนงานเครื่องจักร (Machine) ส่วนด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง และด้านการป้องกันการบำรุงรักษา เป็นการให้บริการซ่อมบำรุงของส่วนงานปรับปรุงแก้ไข (Improvement) พนักงานที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การป้องกันการบำรุงรักษาเป็นการดำเนินการเพื่อไม่ให้เครื่องจักรเกิดการเสียหาย หรือเกิดการเสียหายน้อยลง ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความสามารถของฝ่ายซ่อมบำรุงค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับ Heizer, J. and Barry, R (2004) ที่กล่าวไว้ว่า ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถหรือศักยภาพในการซ่อมแซมไปพร้อมกัน เพื่อให้องค์การสามารถนำระบบการผลิตและดำเนินงานกลับคืนสู่สภาพปกติได้โดยเร็วที่สุด แผนกซ่อมบำรุงควรได้รับการอบรมอย่างดี มีทรัพยากรเพียงพอ มีความสามารถในการวางแผนและการจัดความสำคัญของงานซ่อม มีความสามารถและอำนาจในการวางแผนด้านวัสดุ มีความสามารถในการระบุถึงสาเหตุของการเสีย และมีความสามารถในการออกแบบวิธีการเพื่อขยายเวลาการใช้งานก่อนจะถึงการซ่อมครั้งต่อไป ดังนั้นพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงด้านความสามารถต่างกัน จึงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงด้านการป้องกันการบำรุงรักษาแตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นเพราะการให้บริการด้านความสุภาพเป็นการรับรู้ถึงบริการที่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง และพนักงานฝ่ายผลิตเลือกใช้บริการของฝ่ายซ่อมบำรุงแต่ละด้านไม่เหมือนกัน เช่น ด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง อันได้แก่ จุดติดตั้งเครื่องจักร การสะท้อนจุดบกพร่องของเครื่องจักรลงในแผนการซ่อมบำรุง ตลอดจนการจัดทำคู่มือเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้เครื่องจักรอย่างถูกวิธี ซึ่งเป็นการรับบริการที่ไม่ต้องสัมผัสกับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นการได้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการด้านความสุภาพที่แตกต่างกัน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความเชื่อมั่นแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านความเชื่อมั่นเมื่อได้รับบริการซ่อมบำรุงด้านต่างๆ ที่ไม่ต่างกัน เช่น พนักงานซ่อมบำรุงให้บริการอย่างถูกต้องแล้วเสร็จตรงตามเวลาที่ตกลงกันไว้และมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความมั่นใจว่าเมื่อได้รับบริการแล้วจะไม่เกิดเรื่องจักรขัดข้องระหว่างการผลิตอีก เมื่อฝ่ายผลิตได้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านการซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง ตลอดจนการป้องกันการบำรุงรักษา ฝ่ายซ่อมบำรุงก็สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามเวลาที่ตกลงกันไว้และเมื่อให้บริการแล้วไม่เกิดปัญหาเรื่องจักรขัดข้องในระหว่างการผลิตได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวม

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงแล้วพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพที่ระดับปานกลาง หรือดี มีความพึงพอใจต่อการบริการซ่อมบำรุง บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพด้านลักษณะทางกายภาพที่ระดับดี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงมากกว่าผู้ที่ให้ระดับคุณภาพการบริการระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า มาตรฐานการบริการซ่อมบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุงนั้นฝ่ายซ่อมบำรุงจำเป็นต้องแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่าฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมต่อการให้บริการ เช่น แสดงให้เห็นว่ามีบุคลากรและเครื่องมือที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการให้บริการ และแสดงออกถึงความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ซึ่งการแสดงออกถึงลักษณะทางกายภาพที่มีความพร้อมที่จะให้บริการจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานซ่อมบำรุง การที่ฝ่ายซ่อมบำรุงมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช สกิริตณกุล (2535) ได้กล่าวไว้ว่าภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินการของ บริษัท หน่วยงาน องค์กร หรือสถาบันเป็นอย่างมาก การมีภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลดีต่อองค์กรได้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Gray, James jr (1993) กล่าวถึงภาพลักษณ์ของ บริษัท ในฐานะองค์กรธุรกิจ หมายถึงคุณภาพที่แสดงออกต่อสายตาสาธารณะ ให้เกิดความประทับใจทั้งพนักงานและลูกค้า ภาพลักษณ์ของ บริษัท รวมถึงทัศนคติและความเชื่อของคนทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติผลผลิตหรือสินค้า (บริการ) โดยการสื่อสารส่งความออกมาให้รับรู้กัน

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. (1990) ที่กล่าวไว้ว่า การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจจะสูงขึ้นหรือต่ำลงขึ้นอยู่กับว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการซ่อมบำรุงในแต่ละด้านมีขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน และการบริการซ่อมบำรุงแต่ละด้านมีความจำเป็นในการตอบสนองความต้องการของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ไม่เท่าเทียมกัน เช่น เมื่อพบว่าจุดที่ติดตั้งเครื่องจักรมีความไม่เหมาะสม มีอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานจึงปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นหรือพบว่าควรมีการปรับเปลี่ยนหรือตัดแปลงชิ้นส่วนของเครื่องจักรเพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษา ซึ่งเป็นการบริการที่ไม่จำเป็นต้องตอบสนองแก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด และไม่ต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยตรง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุงโดยรวม

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกันผู้วิจัยมีความเห็นว่างานบริการซ่อมบำรุงถือได้ว่าเป็นงานที่ต้องใช้การประสานงานกับบุคลากรหลายๆหน่วยงานภายในองค์กร ดังนั้นความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ เมื่อมีความไว้วางใจมากก็จะเกิดความพึงพอใจมากในทางกลับกันเมื่อมีความไว้วางใจน้อยก็จะเกิดความพึงพอใจน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) Settoon, Bennett & Liden (1996) อ้างถึงใน Dirks & Ferrin (2002) ที่กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มีความไว้วางใจในหน่วยงานสูงมีแนวโน้มเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูง และสอดคล้องกับ Grayson, Johnson & Chen (2008) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจที่รับรู้ได้ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและนำมาซึ่งความมั่นใจและความเต็มใจที่จะใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการซ่อมบำรุงของ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ตอบสนองความไว้วางใจของผู้รับบริการซึ่งก็คือพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท เคอีน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ไม่เท่าเทียมกัน จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน

พนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้รับบริการซ่อมบำรุงได้รับความใส่ใจและติดตามผลหลังจากการซ่อมบำรุงอยู่ในระดับดี อีกทั้งฝ่ายซ่อมบำรุงพยายามหาวิธีการต่างๆเช่นเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องจักรจะมีการสะท้อนลงในแผนการซ่อมบำรุงและดำเนินการซ่อมบำรุงให้ เป็นไปตามแผนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำหรือเครื่องจักรต้องหยุดทำงานแบบฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พลาวัธ วงศ์วิวัฒน์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive) เป็นแนวคิดที่ต้องการ “ป้องกัน” การหยุดของเครื่องจักร เนื่องจากเครื่องจักรไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ การที่ต้องหยุดเครื่องจักรไม่ว่าในกรณีใดๆ เป็นการสร้างความเสียหายให้แก่วงการอุตสาหกรรมอย่างร้ายแรง ดังนั้นจึงมีระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อเป็นการตรวจสอบสภาพเครื่องจักร การเติมน้ำมัน การหล่อลื่น การถอดเปลี่ยนชิ้นส่วน การซ่อมแซม การจดบันทึกผลการดำเนินงานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการ ทั้งนี้เพื่อให้การบริการซ่อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บำรุงสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของฝ่ายผลิตได้ ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงและสามารถบริการได้อย่างเข้าถึงจิตใจ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน และพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่ให้ระดับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงแตกต่างกัน ฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีการปรับปรุงในเรื่องของความไว้วางใจเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนี้

1. ควรสร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการว่าฝ่ายซ่อมบำรุง จะมีการปรับแผนการซ่อมบำรุงเพื่อไม่ให้เกิดเครื่องจักรเสียในระหว่างการผลิต
2. ควรทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยในเครื่องจักรและอุปกรณ์เมื่อการบริการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ
3. ควรสร้างความไว้วางใจต่อผู้รับบริการว่าหลังการซ่อมบำรุงแล้วเครื่องจักรจะสามารถทำงานได้ตามปกติ และมีระบบมาตรฐานการตรวจสอบหลังการซ่อม
4. ควรทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้เพื่อความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตที่มากขึ้น ฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายซ่อมบำรุงควรปรับปรุงเรื่องความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครแจ้งก่อนได้รับบริการก่อน และการให้บริการตามลำดับคิว
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนในการให้บริการซ่อมบำรุงด้วยสื่อต่างๆ ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
3. พนักงานซ่อมบำรุงควรมีการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานซ่อมอยู่ตลอดเวลา
4. พนักงานซ่อมบำรุงควรแสดงออกถึงความมีน้ำใจ และให้ความใส่ใจในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

5. พนักงานซ่อมบำรุงควรมีการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการของผู้รับบริการได้เท่าเทียมกัน

6. ฝ่ายซ่อมบำรุงควรแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่ามีความพร้อมในการปฏิบัติงานเมื่อเครื่องจักรเกิดการขัดข้องมากยิ่งขึ้น

7. ฝ่ายซ่อมบำรุงควรแสดงออกถึงความพร้อมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

8. ฝ่ายซ่อมบำรุงควรแสดงออกถึงความใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตมากยิ่งขึ้น

5.3.2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการศึกษาเฉพาะฝ่ายผลิตเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของฝ่ายต่างๆ ในบริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง และทำให้หน่วยงานซ่อมบำรุงสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้เมื่อผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการ ก็จะทำให้ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและยกระดับให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัตัญญ หิริญญสมบุรณ์. 2532. การบริหารงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- การดา พูนลาภทวี. 2530. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กล้าหาญ วรพุทธพร. 2530. การบำรุงรักษาทีวีผล. [Online]. เข้าถึงได้จาก : [http://www.logidt.rtaf.mi.th /p_maintenance.htm](http://www.logidt.rtaf.mi.th/p_maintenance.htm).
- ไกรวิทย์ เศรษฐวานิช. 2546. บริหารอย่างไรเพิ่มผลผลิตให้องค์กร. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2543. การประเมินคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จริยา บุญสุยา. 2543. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทหลักทรัพย์เอกอัครงเคไอจี จำกัด (มหาชน) สาขาสุนทร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง. 2543 การพัฒนาดัชนีบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วิทยาลัยราชอาณาจักร.
- จิรพงศ์ ตันตระกูล. 2551. “ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้ามหานครสายสีแดง [BTS].” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตตินันท์ เดชะคุป. 2538. “รายงานผลการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านพัฒนาเด็กและครอบครัว ณ Division of Family Resources West Virginia University USA.” ใน การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2548. การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดเคชั่น.
- ชัยวัฒน์ ณ สงขลา. 2551. “ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานของแผนกซ่อมบำรุงของโรงงานประกอบรถยนต์ในจังหวัดระยอง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2547. การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เอเชียเพรช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชำนาญ ภู่อี่ยม. 2537. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ. อุดรดิตต์ : ฟือออฟเซ็ทอาร์ท. ฌัฐพัฑร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. 2549. ฌूंมือตำรวจความพึงพอใจลูกค้ำ. กรุงเทพมหานคร : ประชุมทอง พรินดิกรู้ฟ.
- ทศนียา เซิดสูงเนิน. 2543. “ความพึงพอใจในการใช้บริการฐานข้อมูลซีดีรอมของผูู้ใช้ในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิมาศ แก้วฌิม. 2542. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- รงชัย เสริมพงษ์พันธ์. 2542. วิศวกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุง. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพานิช.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : วี อินเตอร์ พริน.
- ธานี อ่วมอ้อ. 2546. การบำรุงรักษาทีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : พิค บลูส์.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุรยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : แอดทีฟ พริน.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุฑฑ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์และทำปกเจริญ.
- บุษบา เชื้อวงศ์. 2545. “ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท เอ็ม เอ็ม ซีเอสทีผลจำกัด สาขาหัวหมาก.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ประคอง กรรณสุตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : ด่านสุทธาการพิมพ์.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ. 2548. การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร.
- พลาวุฑ วงศ์วิวัฒน์. 2543. การปรับปรุงและพัฒนาระบบซ่อมบำรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของโรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ไพรัตน์ แสงสว่าง. 2546. “ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องไทย”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ภรรคพล อุดระทอง. 2550. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ บริษัท ไทยซัมซุง อิเลคโทรนิคส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มณี เหมทานนท์. 2542. **การพัฒนาองค์การ**. บุรีรัมย์: สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2551. **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2533. **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทยศึกษา เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม.
- รัฐนา เนาวบุตร. 2544. “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2536. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2537. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์.
- วรินทร์ กาญจนระวีกุล. 2541. “ความสอดคล้องระหว่างแบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของ ผู้บริหารโรงเรียนกับระดับวุฒิภาวะของครูตามทฤษฎีของเฮอริเชย์และบัตินชาล์ดกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.
- วรรณ ปิยะรัตน์มานนท์. 2553. “การวางแผนการผลิต.” **เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหาร การผลิต**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิรัช ภักดิ์รัตนกุล. 2535. **การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิรารัตน์. 2539. **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ประชาชน.
- ศิริพร ตันติพิบูลวินัย. 2538. “การพัฒนาตนพัฒนาคุณภาพงาน.” **วารสารรามาชิปดีสาร**. 1(3): 91-

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ไคมอน อินบิสซิเน็ต เวิร์ล.
- สมสันต์ กางการ. 2547. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการ โดโยต้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร สมุทรสาคร. 2542. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- สันศักดิ์ เสริมศรี. 2539. “ระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่พึงประสงค์.” เอกสารการสนทนาระหว่างบุคลากรผู้บริการทางสาธารณสุข. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุกม นวลสกุล. 2538. “การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ.” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. กรุงเทพมหานคร : ธรรมนิติ.
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. 2533. “ภาคบริการ.” วารสารพัฒนาบริหารศาสตร์. 30(4).
- สุชาติ เวชภักดี. 2548. “การศึกษาความรู้และความพึงพอใจที่มีต่อการบำรุงรักษา ทวีผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของพนักงานในอุตสาหกรรมกลึงกระดาษลูกฟูก กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจบรรจุภัณฑ์ เครื่องซีเมนต์ไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุพร อัครวินนิมิตร และธีรพร พัดภู. 2548. **วิศวกรรมการบำรุงรักษา**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ นานานุกุล. 2539. “แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร.” วารสารข้าราชการ. 1(3)
- หลุย จำปาเทศ. 2533. **จิตวิทยาการบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อนุศักดิ์ ฉิ่งไพศาล. 2543. **งานซ่อมและบำรุงรักษา**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อมรรัตน์ หมั่นจิตน้อย. 2546. “ความพึงพอใจของหัวหน้างานฝ่ายผลิตที่มีต่อการปฏิบัติงานแผนกซ่อมบำรุงในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ธีระจินดา. 2527. **การบริหารโรงพยาบาล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สารมวลชน.

Aday, L.A. and Anderson, R. 1975. **Access to medical care Ann Arbor**. Michigan: Health Administration Press.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Ahuja, I.P.S. and Khamba, J.S. 2008. "Strategies and success factors for overcoming challenges in TPM Implementation in Indian manufacturing industry." **Journal of Quality in Maintenance Engineering**. 14(2): 123-147.
- Alderfer, C.P. 1972. **Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings**. New York: Free Press.
- Crosby, P. B. 1989. **Let s talk quality**. New York : McGraw-Hill.
- Cronbach, L.J. 1971. **Essentials of psychological testing**. 4th ed. New York: Harper and Row.
- David, M.C. 1981. "Business Drive and National Achievement." **Harvard Business**. 14(7) : 99-112.
- Dirks, K.T. and Ferrin, D.L. 2002. "Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice." **Journal of Applied Psychology**. 87: 661-628
- Feigenbaum, A.V. 1991. **Total Quality Control**. 40th ed. New York: McGraw-Hill.
- Fitzgerald, M.R. and Durant, R.F. 1980. "Citizen evaluation and urban Management: Service delivery in an era of protest." **Public Administration Review**. 40.
- Folker, V. 1994. "How consumers predict service quality: What do then expect in service quality." Department of Economics. University of California at San Diego.
- Gury T. Hunt. 1980. **Communication skills in the organization**. New York: Prentice-Hall.
- Gray, James.Jr. 1993. "Managing the Corporate Image: The Key to Public Trust." **Greenwood Journal**. 4(3).
- Grayson, K.D. Johnson, D.F. and Chen, R. 2008. "Is Firm Trust Essential in a Trusted Environment? How Trust in the Business Context Influences Customers." **Journal of Marketing Research**. 45(April).
- Gronroos. 1990. Quality/selection definitions, models and methods in use, The Nature of Service and Service Quality. [Online]. Available: <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/appendix>.
- Heizer, J. and Barry, R. 2004. **Operations Management**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Ichiro, F. 2006. **Imperfect common knowledge, staggered price setting, and the effects of monetary policy**. Tokyo: IMES
- Kotler, P. 2000. **Marketing management: Analysis, planning, implementation and Control**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. 11th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ญาติเห็นเว็บไซต์หรือเนื้อหาใด ๆ ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Lewis, R.C. and Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality.

In Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. **Emerging Perspectives on Services Marketing**. American Marketing Association. Chicago.

Lovelock, C.H. and Wright, L.K. 1998. **“Principles of service marketing and Management.”** Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Lovelock, C.H. and Wright, L.K. 1999. **Principles of service Marketing and managing**. แปลโดย อุดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2546. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Martin, W.B. 1995. **Quality customer service for front line staff**. CA: Crisp publication.

Maslow, A.H. 1964. **Motivation and Personality**. New York: Harper and Row.

McCormick, E.T. and Daniel, I.R. 1986. **Industrial Psychology**. 7th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Millet. 1954. **Management in the Public Service. The quest for effective performance**. New York: McGraw-Hill Book.

Millins, L.J. 1985. **Management and organization behavior**. London: Pit Nan Publishing.

Oliver, R.L. 1999. “A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision.” **Journal of Marketing Research**.

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A and Berry, L.L. 1985. “A conceptual model of service Quality and Its Implications for future research”. **Journal of marketing**, 49(Autumn): 41-50

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. **Services marketing**. New York: McGraw-Hill.

Powell, D.H. 1983. **Understanding human adjustment : Norm al adaptation through The Life cycle**. Boston : MA.Little Brown.

Scardina, S.A. 1994. “SERVQUAL: A tool for evaluating patient satisfaction with nursing care.” **Journal of nursing care quality**. อ้างถึงใน พัชรี ทองแผ่. 2540. “คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 20.” วิทยานิพนธ์พยาบาลมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Schermerhorn, J.R et.al. 1982. **Managing Organization Behavior**. New York: JohnWiley and Sons.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Settoon, R. Bennett, N. and Liden, R. 1996. "Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity." **Journal of Applied Psychology**. 81(3).
- Stamatis, R.M. 1996. **Motivation and Work Behavior**. Singapore: McGraw-Hill.
- Stevenson, W.J. 2002. **Production/Operations Management**. Homewood: IL Irwin.
- Stipak, B. 1979. "Citizen Satisfaction with urban services potential issue as a performance indicator." **Public Administration Review**. 39(1).
- Tenner, A.R. and De Toro. I.J. 1992. **Total Quality Management**. M.A: Addison-Wesley.
- Thomas, J.O. and Earl, S.W. 1995. "Why Satisfied Customer Defect." **Harvard Business Review**. 73(6).
- Velez, G.V. 1972. "A study of faculty satisfaction and dissatisfaction with the intrinsic and extrinsic job factors in Columbia universities." **Dissertation Abstracts International**.
- Victor, H.R. 1986. **Work and Motivation**. New York: Free Press.
- Webster, N. 1988. **New Webster's Dictionary**. 3rd ed. New York: Simon and Schuster.
- Wotman. 1973. **Dictionary of behavioral science**. New York: Van Norstrand.
- Yamane, Taro. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1990. **Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A and Bitner, M.J. 2003. **Services marketing: Integrating customer focus across the firm**. 3rd ed. Singapore: McGraw-Hill.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม
เลขที่.....

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุง
ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเคอิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บข้อมูลวิจัยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเคอิน ออโตพาร์ทส์ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอความกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งแบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด ข้อมูลที่ท่านตอบจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด เนื่องจากข้อมูลที่น่าเสนอในผลงานวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม มิได้นำเสนอเป็นรายบุคคล และจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ จำนวน 36 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการซ่อมบำรุง จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง จำนวน 1 ข้อ

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือ

นายอนิรุต ตรีวิสูตร

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

 มากกว่า 20 ปี – 25 ปี

 มากกว่า 25 ปี – 30 ปี

 มากกว่า 30 ปี – 35 ปี

 มากกว่า 35 ปี - 40 ปี

 มากกว่า 40 ปี

3. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

 มากกว่า 1 ปี ถึง 3 ปี

 มากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี

 มากกว่า 6 ปี

4. ระดับการศึกษา

 มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า

 มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

 อนุปริญญา / ปวส.

 ปริญญาตรี

 สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานภาพการสมรส

 โสด

 สมรส

 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

 มากกว่า 10,000 บาท - 20,000 บาท

 มากกว่า 20,000 บาท - 30,000 บาท

 มากกว่า 30,000 บาท - 40,000 บาท

 มากกว่า 40,000 บาท - 50,000 บาท

 มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
ความสะดวก					
1. ช่องทางในการแจ้งซ่อมมีความสะดวก รวดเร็ว เช่น ทางโทรศัพท์ ไลน์แจ้งซ่อม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
ความสะดวก(ต่อ)					
2. ขั้นตอนในการแจ้งซ่อมไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครแจ้งก่อนได้รับบริการก่อน การให้บริการตามลำดับคิว					
4. ระยะเวลาการรอคอยในการแจ้งและรับแจ้ง เช่น เมื่อต้องการแจ้งซ่อมแล้ว ไม่ต้องรอนาน					
การติดต่อสื่อสาร					
5. พนักงานซ่อมบำรุงสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น ไม่ใช้ศัพท์ทางเทคนิค					
6. พนักงานซ่อมบำรุงอธิบายรายละเอียดของงานซ่อมที่ได้ซ่อมไป และให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคและวิชาการที่ถูกต้อง					
7. พนักงานซ่อมบำรุงอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการซ่อมบำรุงด้วยสื่อต่างๆอย่างชัดเจน					
8. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตีประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น มีป้ายประกาศขั้นตอนหรือระยะเวลาการซ่อมบำรุงที่ชัดเจน					
ความสามารถ					
9. พนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้ความสามารถในงานซ่อมบำรุง เป็นอย่างดี					
10. พนักงานซ่อมบำรุงมีความเข้าใจปัญหางานซ่อมที่เกิดขึ้นตามที่ท่านแจ้งซ่อม และสามารถดำเนินการซ่อมได้อย่างถูกต้อง					
11. พนักงานซ่อมบำรุงมีการพัฒนาทักษะความสามารถเพื่อให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานซ่อมอยู่ตลอดเวลา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์งานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก ที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
ความสามารถ (ต่อ)					
12. พนักงานซ่อมบำรุงมีความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
ความสุภาพ					
13. พนักงานซ่อมบำรุงมีการแต่งกาย คริยามารยาท ที่สุภาพเรียบร้อย					
14. พนักงานซ่อมบำรุงแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติในตัวท่าน					
15. พนักงานซ่อมบำรุง มีความเป็นมิตร เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส และการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
16. พนักงานซ่อมบำรุงมีน้ำใจ และให้ความใส่ใจในการให้บริการ					
ความเชื่อมั่น					
17. พนักงานซ่อมบำรุงสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและเสร็จตรงตามเวลาที่ได้ตกลงกันไว้					
18. ท่านได้รับบริการจากพนักงานซ่อมบำรุงตรงตามความต้องการทุกครั้ง					
19. ท่านคิดว่าเมื่อมีการซ่อมบำรุงแล้วจะไม่เกิดเครื่องจักรขัดข้องระหว่างการผลิต					
20. พนักงานซ่อมบำรุงที่ทางฝ่ายซ่อมบำรุงส่งมาให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้เท่าเทียมกัน					
ลักษณะทางกายภาพ					
21. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
22. เครื่องมือและอุปกรณ์ของฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
ลักษณะทางกายภาพ(ต่อ)					
23. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติการซ่อมบำรุง					
24. ฝ่ายซ่อมบำรุงแสดงออกให้ท่านเห็นอย่างชัดเจนถึงความพร้อมในการปฏิบัติงาน หากเครื่องจักรเกิดขัดข้อง					
การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
25. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการ					
26. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา					
27. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ท่าน					
28. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่					
ความไว้วางใจ					
29. ท่านรู้สึกถึงความปลอดภัยในเครื่องจักรและอุปกรณ์เมื่อการบริการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ					
30. ท่านมีความมั่นใจว่าพนักงานซ่อมบำรุงมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาของท่าน และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง					
31. ท่านมีความไว้วางใจต่อฝ่ายซ่อมบำรุงว่า มีระบบมาตรฐานการตรวจสอบหลังการซ่อม และเครื่องจักรสามารถทำงานได้ตามปกติ					
32. ท่านมีความไว้วางใจว่าฝ่ายซ่อมบำรุง จะมีการปรับแผนการซ่อมบำรุงเพื่อไม่ให้เกิดเครื่องจักรเสียในระหว่างการผลิต					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพการบริการซ่อมบำรุง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อย ที่สุด
การเข้าถึงจิตใจ					
33. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความใส่ใจและติดตามผลหลังจากการซ่อมบำรุง					
34. ฝ่ายซ่อมบำรุงพยายามหาวิธีการต่างๆ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ					
35. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความใส่ใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต					
36. ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของฝ่ายผลิตได้					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน					
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสอบสภาพก่อนใช้งานระหว่างการใช้งานและภายหลังการใช้งาน หรืออาจพูดได้ว่ามีการตรวจสอบสภาพความเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงหมั่นตรวจตรา การหลวม คลอนของเครื่องจักร ก่อนที่จะหลุดหรือชำรุดเสียหาย					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการทำความสะอาดเครื่องจักรอยู่เสมอ เช่น การล้าง เช็ด เป่า ขัด เพื่อเป็นการรักษาสภาพ และลดการสึกหรอ					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันที่เหมาะสม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน(ต่อ)					
5. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการจัดทำรายการชิ้นส่วนที่สำคัญของเครื่องจักรที่ต้องเปลี่ยนหรือบำรุงรักษาตามวาระตลอดอายุใช้งานเครื่องจักร โดยอาศัยข้อมูลเบื้องต้นจากคู่มือบำรุงรักษา					
การบำรุงรักษาหลังเกิดเหตุขัดข้อง					
6. เมื่อเครื่องจักรเกิดการชำรุดและต้องหยุดโดยฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที					
7. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรวดเร็วในการให้บริการ ไม่ต้องรอนานในการแจ้งซ่อม เมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน					
8. ในการซ่อมเมื่อเครื่องจักรหยุดการทำงานแบบฉุกเฉิน ฝ่ายซ่อมบำรุงมักใช้ระยะเวลาการซ่อมน้อย					
9. พนักงานซ่อมบำรุงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
10. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในการเตรียมอะไหล่และอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถ ดำเนินการเปลี่ยนได้ทันทีเมื่อเครื่องจักรขัดข้อง					
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง					
11. ฝ่ายซ่อมบำรุง มีการรักษา การปรับสภาพเงื่อนไขพื้นฐานของเครื่องจักร เมื่อพบว่าเครื่องจักรมีปัญหาเดิมเกิดอยู่					
12. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจสอบ วิธีการเดินเครื่องจักรอย่างถูกต้อง สม่าเสมอ					
13. เมื่อเกิดความเสียหายกับชิ้นส่วนของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพคงที่หรือมากขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการให้บริการซ่อมบำรุง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง (ต่อ)					
14. เมื่อฝ่ายซ่อมบำรุงพบจุดบกพร่องในการออกแบบเครื่องจักรจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข คัดแปลงเพื่อให้เครื่องจักรทำงานได้ตามปกติ					
15. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการปรับปรุงความชำนาญในการใช้งานเครื่องจักร ตลอดจนปรับปรุงวิธีการบำรุงรักษาเครื่องจักรอยู่เสมอ					
การป้องกันการบำรุงรักษา					
16. เมื่อเกิดข้อบกพร่องของเครื่องจักร ฝ่ายซ่อมบำรุงจะสะท้อนลงในแผนการซ่อมบำรุง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในขณะที่เครื่องจักรกำลังผลิต					
17. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้เครื่องจักร เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เครื่องจักรเป็นอย่างดี และถูกต้อง					
18. จุดที่ติดตั้งเครื่องจักรมีความเหมาะสม เช่น อุณหภูมิเหมาะสม สามารถทำความสะอาดได้ง่าย					
19. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการควบคุมและติดตามผลการซ่อมบำรุงอย่างสม่ำเสมอ					
20. ฝ่ายซ่อมบำรุงมักหาวิธีการต่างๆ เพื่อลดการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เช่น การเปลี่ยน อะไหล่ชิ้นส่วนต่างๆ ที่มีคุณภาพและมีความคงทนมากยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง

โปรดให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการซ่อมบำรุง

ขอขอบพระคุณทุกท่าน ที่กรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันหรือการคัดเลือกเท่านั้น และข้อมูลทั้งหมดอาจมีประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล

นายอนิรุต ตรีวิสูตร

วัน เดือน ปีเกิด

1 พฤศจิกายน 2529

ที่อยู่

17/1 หมู่ 10 ตำบลคู้สลอด อำเภอลาดบัวหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13230

ประวัติการศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต 2552

สาขาวิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553

ตำแหน่ง Production Supervisor

บริษัท ฮาน่า เซมิคอนดักเตอร์ ประเทศไทย จำกัด

พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน

ตำแหน่ง Production Engineering

บริษัท เคฮิน ออโตพาร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้