

## สรุปการทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง ของแผนก ซ่อมบำรุง บริษัท BJC Cellox จำกัดนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปทุมธานี

โดย นายกิตติภูมิ อินตา

5914183023 ME08

ปัจจุบันปัจจัยของงานซ่อมบำรุงต่างๆมีมากมายหลากหลายที่จะทำให้ผู้ที่ได้รับบริการมีความสุขและพอใจกับการให้บริการอย่างมาก ทั้งในเรื่องของคุณภาพงานซ่อมบำรุง ความสะดวกรวดเร็วในการซ่อมบำรุง การบริการหลังงานซ่อมบำรุง เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้รับจากการบริการงานซ่อมที่ดี ก็มีผลลัพธ์ที่ดีเช่นกัน ส่งผลต่อหลากหลายทางทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางกลับกัน หากไม่ได้รับการบริการงานซ่อมบำรุงที่ดี ก็อาจมีผลต่อชิ้นงาน เครื่องจักร โครงสร้าง เป็นต้น ได้รับความเสียหายในระยะยาวหรืออาจจะทำให้ไม่สามารถใช้งานสิ่งที่ได้รับการซ่อมบำรุงอีกเลยก็เป็นได้

จากเรื่องความเสียหายที่กล่าวมา หากมองและพิจารณาถึงผลกระทบในเรื่องของค่าความเสียหายถือว่าสามารถสร้างความเสียหายได้ตั้งแต่ระดับน้อยที่สุดจนไปถึงมากที่สุด ทำให้เกิดการเสียค่าใช้จ่ายโดยเปล่าประโยชน์หรืออาจจะต้องทำให้ต้องซื้อใหม่โดยไม่จำเป็น ค่าความเสียหาย ณ ตรงนี้สามารถแสดงออกมาให้รูปของมูลค่าเงิน ระยะเวลา ความเสียโอกาส เป็นต้น

งานซ่อมบำรุงสร้างเกิดขึ้นได้ทุกองค์กร ไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับเครื่องจักรการผลิต โครงสร้างอาคาร สาธารูปโภค การขนส่ง อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น หากเกิดขึ้นแล้วนั้น ก็จะทำให้เกิดค่าใช้จ่ายตามมา อาจจะเป็นค่าใช้จ่ายส่วนน้อยหรือส่วนมาก

ในองค์กรทุกองค์กร ไม่สามารถหลีกเลี่ยงค่าความเสียหายที่เกิดจากงานซ่อมบำรุงได้ ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะเล็กหรือใหญ่ เพราะสิ่งของทุกอย่างมีอายุไขการใช้งานหรือการทำงานทุกอย่าง ไม่มีสิ่งไหนอยู่ได้ยั่งยืนถาวร แต่หากเป็นองค์กรเล็กๆ ค่าความเสียหายจากงานซ่อมบำรุงที่เกิดขึ้นอาจจะไม่ได้สร้างผลกระทบมากเท่ากับองค์กรใหญ่ ที่ได้รับความเสียหายอย่างมากจากงานซ่อมบำรุง

อดีตผู้คนในองค์กรใหญ่ เช่น บริษัท รัฐวิสาหกิจการไฟฟ้า การประปา งานก่อสร้าง มักจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตมากที่สุดในการควบคุมเพื่อให้องค์กรของตนเกิดผลกำไรสูงสุด โดยที่ทุกคนลืมไปว่ายังคงมีค่าใช้จ่ายจากอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรนั้นๆได้รับผลกำไรได้มากขึ้นหากสามารถควบคุมและลดค่าความเสียหายเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุงขององค์กรนั้นๆ

กลุ่มธุรกิจกระดาษมีค่าใช้จ่ายในงานซ่อมบำรุงค่อนข้างที่สูง เนื่องจากเป็นเครื่องจักรขนาดใหญ่ และเป็นเครื่องจักรที่นำเข้าจากต่างประเทศ ปัจจุบันเทคโนโลยีธุรกิจ ต้นทุนการผลิต ค่าใช้จ่ายการขนส่ง ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสินค้า ไม่แตกต่างกันมากในตลาดธุรกิจกระดาษ แต่สิ่งที่สามารถทำให้การแข่งขันของธุรกิจกระดาษเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจกระดาษได้ คือ เรื่องของการ อนุรักษ์พลังงานและงานซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษ เพราะบริษัทแต่ละบริษัทผลิตกระดาษในตลาดธุรกิจกระดาษมีการใช้พลังงานน้ำความร้อนที่ค่อนข้างสูงและค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงค่อนข้างที่จะสูงมาก

การอนุรักษ์พลังงานในธุรกิจกระดาษถือว่ามีการลงทุนที่สูงมากหากเปรียบเทียบกับ การควบคุมลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษในตลาดธุรกิจตลาด ฉะนั้นบริษัทส่วนใหญ่ในธุรกิจกระดาษจึงมุ่งเน้นให้ความสำคัญมาที่เรื่องควบคุมค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษมากกว่าการอนุรักษ์พลังงาน โดยในปัจจุบันถือว่ามีการแข่งขันการควบคุมลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษกันอย่างสูงมาก ผลลัพธ์ที่ได้จากการควบคุมลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสามารถทำให้บริษัทผลิตกระดาษนั้นมีความได้เปรียบในเรื่องการลงทุนที่น้อย สามารถทำการแข่งขันเรื่องราคา หรืออาจทำให้ได้กำไรมากขึ้นได้

งานซ่อมบำรุงในธุรกิจกระดาษแบ่งออกได้ 3 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่

1. ส่วนของเครื่องจักร
2. ส่วนของโครงสร้างอาคาร
3. ส่วนอื่นๆ

โดยทั้งสามส่วนนี้ก็จะมีความสำคัญแตกต่างกันออกไปโดยหลักๆ ค่าใช้จ่ายงานซ่อมบำรุงจะเกิดขึ้นมากที่ส่วนของเครื่องจักร เพราะอุปกรณ์ในงานซ่อมบำรุงเครื่องจักรค่อนข้างมีราคาสูงเนื่องจากเป็นของนำเข้าและมีระยะเวลาในการเปลี่ยนอุปกรณ์อะไหล่ค่อนข้างที่จะบ่อยหลังกว่างานผลิตอื่นๆ เรื่องของงานซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษจึงให้ความสำคัญมาก เพื่อที่จะให้องค์กรนั้นๆ สามารถทำงานผลิตกระดาษได้อย่างต่อเนื่อง ผลิตกระดาษได้ปริมาณสูงสุด ฉะนั้นจึงทำให้งานซ่อมบำรุงของบริษัทผลิตกระดาษต้องมีคุณภาพ ไม่มีการเกิดซ้ำ และงานซ่อมบำรุงต้องดีที่สุด

งานซ่อมบำรุงที่ดีที่สุด จึงต้องพิจารณาจากลูกค้า (หน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทที่ได้รับการบริการงานซ่อมบำรุง) ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากเรื่องหลักๆ ของงานซ่อมบำรุงคือ คุณภาพงานซ่อมบำรุง บริการหลังงานซ่อมบำรุง และความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อที่จะได้รับรู้ถึงผลตอบรับเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุงที่ดี หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากก็แสดงให้เห็นได้ว่างานซ่อมบำรุงนั้นดี และหากงานซ่อมบำรุงดีก็จะส่งผลดีต่อองค์กรและลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น จึงเป็นเหตุให้ต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงของลูกค้า เพื่อเป็นประโยชน์ที่ดีในอนาคตข้างหน้าทั้งในการปรับปรุงงานซ่อมบำรุงให้ดีขึ้น หรือรักษามาตรฐานงานซ่อมเดิมที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่ต่อไปเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยสามารถสรุปตั้งเป็นคำถามในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง ได้ดังนี้

- 1.คุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้าหรือไม่
- 2.การบริการหลังการซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้าหรือไม่
- 3.ความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้าหรือไม่

### โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้า
2. เพื่อการศึกษาอิทธิพลของการบริการหลังการซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้า
3. เพื่อการศึกษาอิทธิพลของความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้า

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและนำไปประยุกต์ใช้

1. ผู้บริหารสามารถนำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง มาเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องคุณภาพการบริการงานซ่อมบำรุงสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดผลดีต่างๆตามมาในอนาคต
2. ผู้บริหารสามารถนำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องการบริการหลังงานซ่อมบำรุงส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง มาเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องการบริการหลังงานซ่อมบำรุงสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า, ป้องกันการเกิดซ้ำ, ให้ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดผลดีต่างๆตามมาในอนาคต
3. ผู้บริหารสามารถนำความรู้จากผลการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง มาเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้าสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ทั้งต่อตัวลูกค้าและองค์กร อย่างต่อเนื่องเป็นระยะยาวนาน เพื่อให้เกิดผลดีต่างๆตามมาในอนาคต

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง ของแผนก ซ่อมบำรุง บริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรี ทั้งเพศชายและหญิงอายุระหว่าง 18 – 60 ปี อายุการทำงานระหว่าง 1 – 25 ปี การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี – ปริญญาเอก ภายในบริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งหมด 400 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูล คือ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์อย่างง่าย ( Pearson's Correlation Coefficient ) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ( Multiple Regression ) ได้ผลสรุปการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ผลวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงานในบริษัท และระดับการศึกษา โดยผลการวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ และการหาร้อยละ ได้ผลดังนี้

จากผลการวิจัย พนักงานของบริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ ชายจำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 ของพนักงานทั้งหมด มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 144คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ของพนักงานทั้งหมด มีอายุงานบริษัทปัจจุบัน 1 – 5 ปี จำนวน 178คน คิดเป็นร้อยละ 44.50ของพนักงานทั้งหมด และมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 232คน คิดเป็นร้อยละ 58.00ของพนักงานทั้งหมด

#### **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง**

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.069 โดยเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการงานซ่อมเวลาร้องขอของงานซ่อม เวลาแจ้งซ่อมทีมซ่อมเข้ามาบริการงานซ่อมมีความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.218 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.729

#### **ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุง**

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นครราชสีมา 304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.921โดยเรื่อง การเก็บบันทึกประวัติงานซ่อมบำรุงหลังจากการบริการงานซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วมีความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.300และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.553

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนครอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.780 โดยเรื่อง การประชาสัมพันธ์และแบบประเมินความพอใจงานซ่อมบำรุงจากลูกค้ามีความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.810 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797

### ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงโดยรวม

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนครอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.963 โดยเรื่อง ความสัมพันธ์กับลูกค้าของงานซ่อมบำรุงทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจงานซ่อมบำรุงมีความสำคัญอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.038 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.921

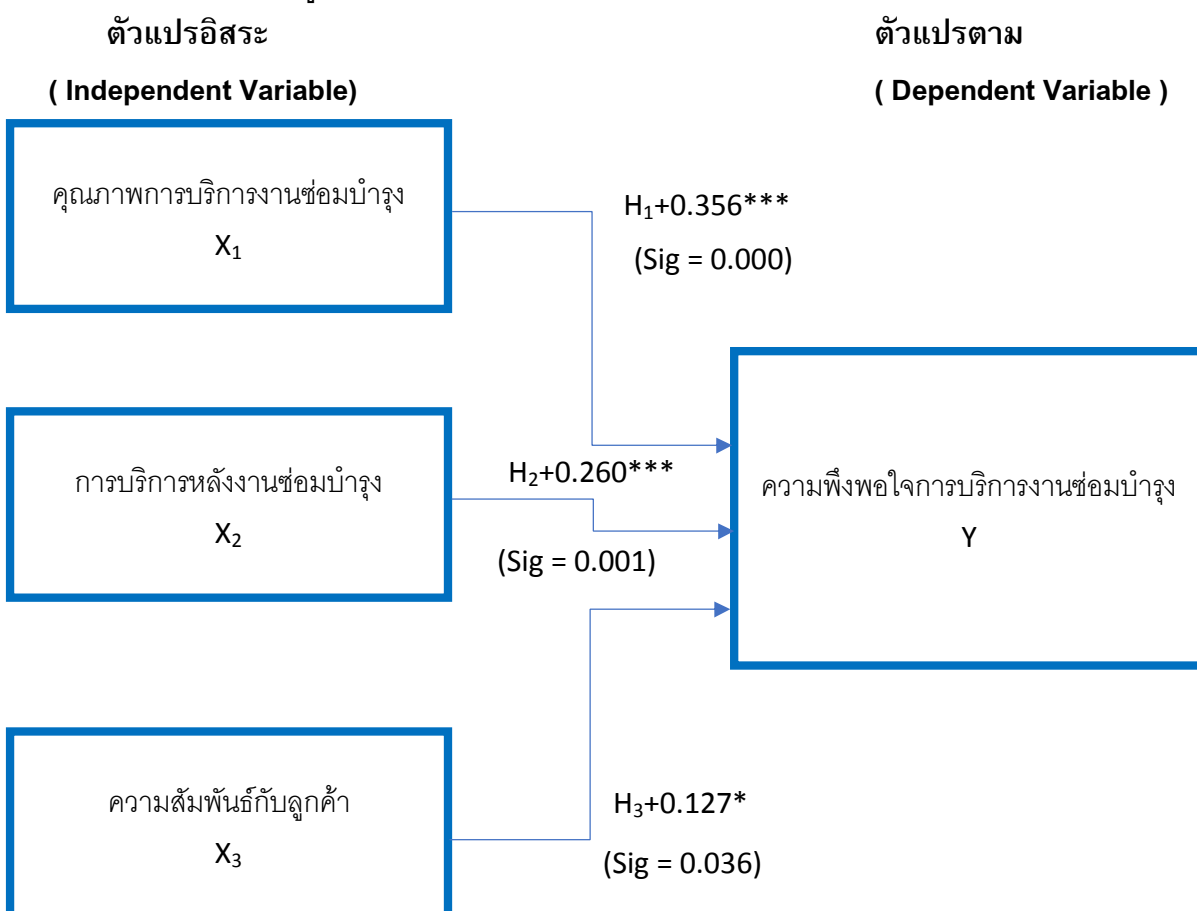
ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยด้านคุณภาพ การบริการหลังการซ่อม และความสัมพันธ์กับลูกค้าสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + \dots + e$$

$$SAT = 1.018 + 0.356QTY + 0.260SER + 0.127CUS$$

(5.955)                      (3.287)                      (2.107)

จากสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงได้ดีที่สุด คือ ด้านคุณภาพการบริการซ่อมบำรุง อันดับรองลงมา คือ ด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุง และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยแสดงได้ตามภาพดังนี้



การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของลูกค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าว่ามีอิทธิพลมากน้อยอยู่ในระดับใด โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยวิธีการถดถอยพหุคูณ ( Multiple Regression ) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านการบริการหลังการซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี ตรงตามสมมุติฐานทุกประการ และความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงโดยรวม เรื่องคุณภาพงานซ่อม การบริการหลังงานซ่อม และความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ในอัตราที่เหมาะสมทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการงานซ่อมบำรุง มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่สุด ซึ่งตรงตามแนวความคิดของ Aday and Andersen ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า Aday and Andersen (1975) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกันซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาัยความสนใจของผู้รับบริการ
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง อันดับรองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการหลังงานซ่อมบำรุง และอันดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า ผู้วิจัยสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี ด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงมีความสำคัญมากที่สุดเนื่องจาก ลูกค้าหรือพนักงานที่ได้รับการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราชินบุรี จากผลการวิจัยนี้ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความรวดเร็วใน

การให้บริการงานซ่อมเวลาร้องของงานซ่อม ณ เวลาแจ้งซ่อมที่ซ่อมเข้ามาบริการงานซ่อม และการวิเคราะห์ปัญหางานซ่อมในการให้บริการงานซ่อมซ่อมเพียงครั้งเดียวจบงานซ่อม ไม่เกิดซ้ำอีก เหตุเพราะหากเครื่องจักรหรือสิ่งต่างๆชำรุดในการทำงานจะส่งผลให้การทำงานของลูกค้านั้นสะดุดหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ หากมีการเกิดซ้ำอีกเรื่อยๆก็จะทำให้การทำงานการผลิตสินค้าไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้การผลิตไม่ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น หากมีเครื่องจักรหรือสิ่งต่างๆชำรุด หากผู้ซ่อมสามารถมีความรวดเร็วในการรับแจ้งพร้อมดำเนินการซ่อมบำรุงและทำการซ่อมบำรุงเพียงครั้งเดียวจบ ไม่เกิดการซ่อมซ้ำอีกในเวลาอันใกล้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดและยังส่งผลดีต่อการผลิตสินค้าและคุณภาพสินค้าอีกด้วย

ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการบริการหลังงานซ่อมบำรุง

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการบริการหลังงานซ่อมบำรุงเรื่อง การเก็บบันทึกประวัติงานซ่อมบำรุงหลังจากการบริการงานซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจาก เมื่อลูกค้าแจ้งเครื่องจักรหรือสิ่งต่างๆชำรุดต่อแผนกซ่อมบำรุง แม้จะเป็นลูกค้าที่ไม่ทราบสาเหตุของเครื่องจักรหรือสิ่งต่างๆชำรุด เพียงแค่บอกชื่อหรือสถานที่แก่แผนกซ่อมบำรุง ทีมงานซ่อมบำรุงก็สามารถทำการเข้ามาซ่อมให้ใช้งานได้ปกติได้ ส่งผลให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการหรือลูกค้าอาจจะบอกสาเหตุคร่าวๆต่อแผนกซ่อมบำรุง ซึ่งหากมีในบันทึกประวัติการซ่อมก็สามารถวิเคราะห์ถึงอาการชำรุดที่เคยได้รับการซ่อมบำรุงไปแล้ว จึงส่งผลให้เกิดการซ่อมบำรุงที่รวดเร็ว จึงทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นเหตุผลที่ลูกค้าพึงพอใจ เนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงระหว่างผู้ให้บริการงานซ่อมบำรุงกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นความสุภาพในการติดต่อระหว่างปฏิบัติงานหรือการรับแจ้งงานซ่อมบำรุง โดยทั่วไปแล้วธรรมชาติของมนุษย์ส่วนใหญ่มักจะชอบการได้รับการยอมรับการที่มีคนรับฟังข้อเสนอแนะเหตุผลต่างๆ เช่นเดียวกันกับในหัวข้อเรื่อง การประชาสัมพันธ์และแบบประเมินความพอใจงานซ่อมบำรุงจากลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจ เพราะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ อีกทั้งลูกค้ายังสามารถแสดงความคิดเห็นชมพร้อมประเมินคะแนนระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการด้วย หากมีสิ่งใดที่ลูกค้าก็จะแสดงการชมส่วน หากมีสิ่งใดที่ไม่ดีลูกค้าก็จะทำการติ เพื่อให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไข เปรียบเหมือนลูกค้าได้รับการยอมรับและผู้ให้บริการรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้า เพื่อปรับปรุงและรักษาสิ่งที่ดีของผู้ให้บริการ เมื่อสิ่งที่ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขหากมีการเปลี่ยนแปลงจากผู้ให้บริการ ก็จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และเป็นการพัฒนาการบริการงานซ่อมบำรุงให้ดียิ่งๆขึ้นไป

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง มีความสำคัญอันดับแรก และ ปัจจัยด้านการบริการหลังงานซ่อมบำรุง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า มีความสำคัญเรียงตามลำดับต่อมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการทำวิจัย ดังนี้

ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ เป็นสิ่งที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยตรง ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ในเชิงบริหาร และเชิงวิชาการ ในการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ปรับใช้ให้เข้ากับสถานการณ์ของบริษัทตนเอง ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรีด้านคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุง เรื่องความรวดเร็วในการให้บริการงานซ่อมเวลารอของงานซ่อม ณ เวลาแจ้งซ่อมที่มซ่อมเข้ามาบริการงานซ่อม มีความสำคัญอันดับแรก

ดังนั้น บริษัทจึงควรพิจารณาเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการงานซ่อมเวลารอของงานซ่อม ณ เวลาแจ้งซ่อมที่มซ่อมเข้ามาบริการงานซ่อม และกำหนดเวลาการให้บริการงานซ่อมให้รวดเร็วตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการงานซ่อมให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยอาจจะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานซ่อมบำรุงด้วยการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานและตอบแทนด้วยรางวัลให้แก่พนักงานซ่อมบำรุง เป็นต้น จะส่งผลดีต่อบริษัทในด้าน การผลิต การเสียเวลา ลดการเสียโอกาส เป็นต้น

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านการบริการหลังงานซ่อมบำรุงเรื่อง การเก็บบันทึกประวัติงานซ่อมบำรุงหลังจากการบริการงานซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วมีความสำคัญอันดับแรก

ดังนั้น บริษัทจึงควรพิจารณาเรื่อง การเก็บบันทึกประวัติงานซ่อมบำรุงหลังจากการบริการงานซ่อมบำรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว บริษัทควรช่วยผลักดันให้กับแผนกซ่อมบำรุง เก็บบันทึกประวัติงานซ่อมบำรุงเพื่อประโยชน์ในเรื่องการซ่อมซ้ำกับอาการซ้ำชุดเดิม พร้อมทั้งวิเคราะห์หาทางการป้องกันการเกิดการซ้ำชุดล่วงหน้าไม่เหตุเกิดเหตุซ้ำชุดก่อนจึงทำการซ่อมบำรุง ส่งผลให้บริษัทลดการเสียโอกาสในการผลิตสินค้า ลดการเสียเวลาในการผลิต สามารถกำหนดงบประมาณการซ่อมบำรุงของเครื่องจักรได้ เป็นต้น

จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า เรื่อง การประชาสัมพันธ์และแบบประเมินความพอใจงานซ่อมบำรุงจากลูกค้า มีความสำคัญอันดับแรก

ดังนั้น บริษัทจึงควรพิจารณาเรื่อง เรื่อง การประชาสัมพันธ์และแบบประเมินความพอใจงานซ่อมบำรุงจากลูกค้า บริษัทควรส่งเสริมให้เกิดการประชาสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อกันระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการงานซ่อมบำรุง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีอีกทั้งยังเกิดความสามัคคีภายในบริษัทซึ่งจะส่งผลให้การทำงานระหว่างแผนกภายในบริษัทเกิดความสะดวกรวดเร็ว การได้รับข้อมูล ณ ปัจจุบัน เหมือนๆกัน ความรวดเร็วในการทำงาน การร่วมกันทำงานแบบเป็นทีม เป็นต้น และควรส่งเสริมการ

ประเมินความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงโดยลูกค้า เพื่อสะท้อนการทำงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ส่งผลให้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานในแผนกและทำการปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนพร้อมพัฒนาการทำงาน of แผนกซ่อมบำรุง ทำการรักษาและเพิ่มจุดแข็งของแผนกซ่อมบำรุง ส่งผลให้บริษัทมีความสามัคคีระหว่างแผนก การพัฒนาของแผนกซ่อมบำรุงภายในบริษัท และต่อยอดไปยังหน่วยงานอื่นๆในบริษัท เป็นต้น

### การประยุกต์ผลการวิจัยครั้งนี้ในอนาคต

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัด นิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการมองปัจจัยในด้านต่างๆที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี เพียง 3 ด้าน ซึ่งอาจจะมีปัจจัยในด้านอื่นๆอีกที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี และสามารถนำไปศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัทต่างๆ ได้อีก ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการวิจัยเพียงช่วงระยะเวลา ระหว่าง เดือน กันยายน พ.ศ. 2561 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งในอนาคตอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัท BJC Cellox จำกัดนิคมอุตสาหกรรม304 จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งถือว่าเป็นขอบเขตที่แคบ สามารถนำการวิจัยไปต่อยอดในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงของบริษัทอื่นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทนั้นๆ
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุงเพียงสามด้านที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง โดยอาจจะเป็นปัจจัยอื่นๆอีกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการงานซ่อมบำรุง
4. การวิจัยในครั้งนี้อาจจะใช้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการบริการด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่การบริการงานซ่อมบำรุง เช่น การบริการด้านการขนส่ง การบริการด้านการขาย การบริการด้านการฝึกอบรม การบริการด้านการสอนกีฬากอล์ฟ เป็นต้น

นายกิตติภูมิ อินตา

5914183023

ME08

