

ความพึงพอใจของลูกค้า(เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการ

บำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของบริษัท XXX จำกัด

The Customer's Satisfaction (only in the Eastern region) on the quality of

Preventive Maintenance Service of XXX Co., Ltd.

ชณิตา ทดแทน

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanita Todtan

Industrail Management, Master of Business Administration Program

Ramkhamhaeng University, Thailand

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ต่อคุณภาพการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ของบริษัท XXX จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า เช่น ระยะเวลาการเป็นลูกค้า, ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ กลุ่มลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท

จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยการใช้อัตถิติ One – way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรของบริษัท รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน และด้านกระบวนการจัดการ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด พบว่า ระยะเวลาการเป็นลูกค้า, ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท XXX จำกัด ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, คุณภาพของการบริการ, การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

Abstract

The objective of this study is to examine customer satisfaction (only in the Eastern region) on the quality of preventive maintenance services of XXX Co., Ltd., and to study the amount of customer satisfaction as categorized by generic customer information such as the length of time as a customer, the weight of the crane used in the production, and the frequency of using the service. The sample group was 30 customers (only in the Eastern region) who used the company's preventive maintenance service. The tools used for collecting data were the questionnaire and statistics were used to analyze such as frequency, percentage, mean and standard deviation, and tested the hypothesis by using One-way ANOVA statistics.

The results of the study revealed that customer satisfaction (only in the Eastern region) towards the preventive maintenance services provided by XXX Co., Ltd. was generally high. In addition, the part with the highest average was the personnel, followed by work quality and management procedure.

The results of comparing the differences in customer satisfaction (only in the Eastern region) with the preventive maintenance services of XXX Co., Ltd. found that although the difference in the length of time as a customer, the weight

of the crane used in the production, and the frequency of using the service, but the satisfaction with the services of XXX Co., Ltd. was not different.

Keyword: satisfaction, quality of service, preventive maintenance

บทนำ

อุตสาหกรรมการผลิตในปัจจุบันนั้นมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ธุรกิจทุกประเภทจะต้องปรับตัวให้สามารถอยู่รอดในการทำงาน การใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร เพื่อทำการผลิต เครื่องจักรถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญ 1 ใน 4 อย่าง (4M) ที่ประกอบไปด้วย Man (คน) Machine (เครื่องจักร) Material (วัตถุดิบ) Method (วิธีการ) การทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพนั้น สมรรถนะของเครื่องจักรจะต้องพร้อมใช้งานตลอดเวลา แต่ถึงอย่างไร เครื่องจักรก็มีขีดจำกัดความสามารถในด้านอายุการใช้งาน โดยเฉพาะชิ้นส่วนอุปกรณ์ของเครื่องจักรที่อาจเกิดการเสื่อมสภาพ หรือชำรุดเสียหายจากการใช้งาน แต่ในกระบวนการผลิตก็ต้องการเครื่องจักรที่สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องไม่มีสาเหตุขัดข้อง เพราะเมื่อองค์ประกอบของการทำงานของเครื่องจักรไม่สมบูรณ์ อาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการผลิตลดลง จนถึงไม่สามารถผลิตสินค้าออกมาได้ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการวางแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เครื่องจักรเสียหาย โดยการวิเคราะห์และบำรุงรักษาก่อนที่จะเกิดปัญหา

อุตสาหกรรมเครนและรอกไฟฟ้าเป็นหนึ่งในเครื่องจักรที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เนื่องจากเครนและรอกไฟฟ้าจะถูกนำไปใช้สำหรับขนย้ายสินค้าที่มีมูลค่าสูง เช่น Turbine ในโรงไฟฟ้า หรือเครื่องจักรที่มีน้ำหนักมากและมูลค่าสูง เป็นต้น หากเครนและรอกไฟฟ้าชำรุดหรือเสียหายก็จะส่งผลกระทบต่อการผลิตสินค้าทำให้สายการผลิตหยุดชะงักและเกิดความล่าช้าได้ ซึ่งจะส่งผลทำให้การผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวไม่สามารถผลิตสินค้าได้ตามกำหนด ดังนั้น คุณภาพของเครนและรอกไฟฟ้าจะต้องดีและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและได้มาตรฐาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าสินค้าที่ขนย้ายโดยเครนและรอกไฟฟ้านั้นจะไม่ได้รับความเสียหาย และด้วยเหตุนี้ จึงต้องให้ความสำคัญในทุกขั้นตอน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้งานและต่อทรัพย์สินของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

เนื่องจาก เครนและรอกไฟฟ้า เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมและคลังสินค้าเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ที่เป็นเจ้าของโรงงานในอุตสาหกรรมต่างๆ ได้แก่อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ อุตสาหกรรมเหล็ก อุตสาหกรรมปิโตรเคมี อุตสาหกรรมผลิตไฟฟ้า อุตสาหกรรมขนส่ง เช่น สายการบิน และระบบ

ขนส่งมวลชน เป็นต้น รวมถึงผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของคลังสินค้า หรือผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของโลจิสติกส์ต่างๆ ซึ่งโรงงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออกเป็นส่วนใหญ่

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า อุตสาหกรรมรถยนต์และรถไฟฟ้ามหานครมีความสำคัญอย่างมากในวงการอุตสาหกรรม และมีการแข่งขันระหว่างอุตสาหกรรมเดียวกันค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เพื่อหาสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าสนใจในบริการของตนมากยิ่งขึ้น และช่วยให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำไปสู่โอกาสในการพัฒนาธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในระยะยาว

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ของบริษัท xxx จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

สมมติฐานงานวิจัย

1. ระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท xxx จำกัด แตกต่างกัน
2. ขนาดค่าน้ำหนักของรถยนต์ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท xxx จำกัด แตกต่างกัน
3. ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท xxx จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ความหมายของประชากร คือ ลูกค้าของบริษัท XXX จำกัด ที่อาศัยอยู่ในโซนภาคตะวันออก

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ได้ใช้ข้อมูลจากบริษัท xxx จำกัด เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

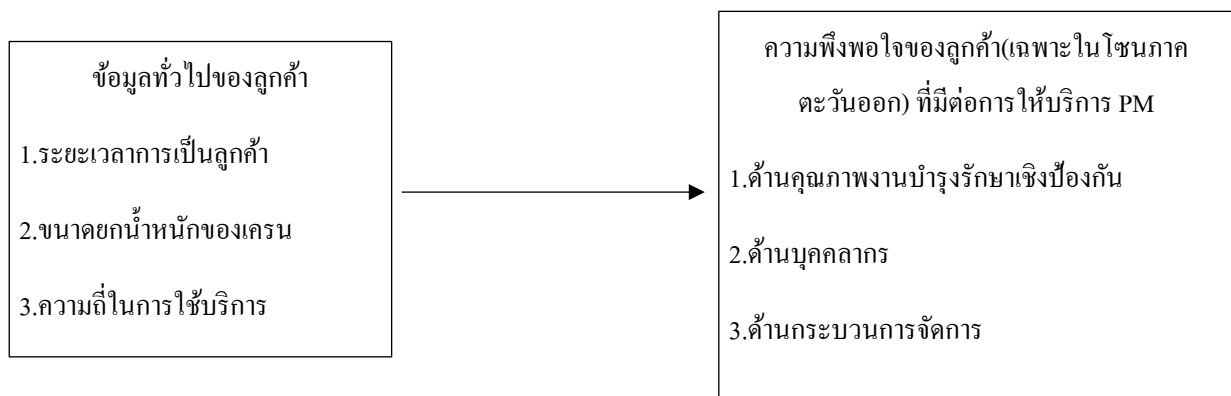
3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เริ่มตั้งแต่ กรกฎาคม 2565 ถึง ตุลาคม 2565

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเสนอกรอบแนวคิดงานวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า(เฉพาะใน โชนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการ PM ของบริษัท xxx จำกัด
2. องค์กรสามารถนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจ

วิรุฬ (2564) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่เกิดขึ้นไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าคาดหวังและได้รับการตอบสนองที่ดีก็จะเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่คาดหวังก็อาจจะผิดหวังหรือเกิดความไม่พอใจขึ้น

ปรียากร (2535) ได้สรุปเครื่องมือที่สามารถบ่งชี้ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน จำนวนบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ และการศึกษา เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ทักษะหรือลักษณะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ และขนาดของหน่วยงาน เป็นต้น
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคง รายรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ที่จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีแรงจูงใจ หรือแรงขับเคลื่อน เป็นความกดดันที่มากพอจะทำให้เกิดแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลเอง ซึ่งแต่ละคนนั้นมีความต้องการที่แตกต่างกัน

กัลริมา เหลืองอร่าม, นิธิวดี เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง (2545, หน้า 18) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการและการจูงใจว่าบุคคลส่วนใหญ่เข้าใจว่าเป็นสิ่งเดียวกัน ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความพึงพอใจเป็นความรู้สึกต่อการให้บริการ ส่วนการจูงใจมาใช้บริการ นั้นเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึก ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการที่เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน คือ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่ผู้ใช้บริการนั้นมีต่อการให้บริการ แต่แรงจูงใจนั้นมีจุดหมายอย่างเห็นได้ชัด

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

ครอสบี (Crosby, 1988: 15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินการไม่พบข้อบกพร่อง และต้องตอบสนองให้ตรงตามความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ และต้องทราบความต้องการของลูกค้าอย่างแน่ชัด เพื่อที่จะสามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

วีรพงษ์ เกลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสอดคล้องกันของกันระหว่างความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ หรือระดับความสามารถในการตอบสนองผู้ที่มาใช้บริการ ที่จะสามารถทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากบริการที่เขาได้รับ

ความหมายของการบำรุงรักษา

พลารุช วงศ์วิวัฒน์ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive) เป็นแนวคิดที่ต้อง“ป้องกัน” การหยุดของเครื่องจักร เนื่องจากเครื่องจักรไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ การที่ต้องการหยุดเครื่องจักรไม่ว่ากรณีใด ๆ เป็นการสร้างความเสียหายให้แก่วงการอุตสาหกรรมอย่างร้ายแรง ดังนั้นจึงมีระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกันเพื่อเป็นการตรวจสอบสภาพเครื่องจักร

วีรศักดิ์ กรีชัยเชียร (2545) กำหนดไว้ว่า การบำรุงรักษาที่ดีไม่ใช่การรอจนเครื่องจักรเสียหาย แล้วจึงรีบทำการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว สิ่งที่ถูกต้องคือ “ป้องกัน” ไม่ให้เครื่องจักรเสียหายและการบำรุงรักษาต้องเป็นไปตามแผนซึ่งการบำรุงรักษาที่ดีจะทำให้สมรรถนะความพร้อมใช้งานมีค่าสูงขึ้น

ดวงตา ละเอียดดี (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเป็นที่ยอมรับ มีแผนงานตามวัตถุประสงค์ มีการวางแผน การกำหนดรายการการลงมือปฏิบัติที่เหมาะสม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนมภรณ์ สืบสวน (2556, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานซ่อมของลูกค้าของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการงานซ่อมของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด 2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการงานซ่อมของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด และ 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการงานซ่อมของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการงานซ่อมของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ T-test สถิติ F-test การเปรียบเทียบค่าความแตกต่างโดยใช้สถิติ Paired – Sample t – test ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานซ่อมของลูกค้าของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ความคาดหวังการให้บริการงานซ่อมของลูกค้าของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย ด้านความรวดเร็วในการรับแจ้งซ่อมและด้านการรับประกันงานซ่อม ด้านคุณภาพงานซ่อมและด้านระยะเวลาในการซ่อม ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการงานซ่อมของลูกค้าของบริษัทสยามนิส

สันอุบลราชธานี จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบไปด้วย ด้านการรับประกันงานซ่อม ด้านคุณภาพงานซ่อมและด้านความรวดเร็วในการรับแจ้งซ่อม และด้านระยะเวลาในการซ่อม ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการให้บริการงานซ่อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยความคาดหวังในการให้บริการงานซ่อมที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานซ่อมของบริษัทสยามนิสสันอุบลราชธานี จำกัด ที่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วในการรับแจ้งซ่อม ด้านระยะเวลาในการซ่อม ด้านคุณภาพงานซ่อมและด้านการรับประกันงานซ่อม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิภาวี ศรีเรือง (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของบริษัท XYZ จำกัด โดยทำการสำรวจลูกค้าที่มาใช้บริการซ่อมบำรุงของบริษัท XYZ จำกัด ในปี พ.ศ. 2563-2564 จำนวน 89 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของบริษัท XYZ จำกัดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของบริษัท XYZ จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ ประเภทของเครื่องคอมพิวเตอร์และชนิดของสารทำความเย็น ประเภทของการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมต่างกัน

สุภรณิกาน์ ชูศรี (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของบริษัท ทัทชูโน้ เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการบริการซ่อมบำรุงของบริษัท ทัทชูโน้ เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด 2. ศึกษาถึงความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการและลักษณะการใช้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการซ่อมบำรุงของบริษัทฯ การศึกษารั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการซ่อมบำรุงของบริษัทฯ จำนวน 231 คน โดยใช้แบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า T-test และ ค่า F-test ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมจะอยู่ในระดับมากทุกด้านของการให้บริการ เมื่อจำแนกตามคุณภาพของการให้บริการนั้นพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านความสุภาพของพนักงานสูงสุด และมีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงการให้บริการนั้นน้อยที่สุด เมื่อทดสอบความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการและลักษณะการใช้บริการ พบว่า สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 พบว่า เพศ อายุการทำงาน จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ และระยะเวลา Down time ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบริษัท ไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่ 2 พบว่า ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพในการบริการของบริษัท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการศึกษานี้เน้นการที่จะมุ่งเน้นการรักษาคุณภาพการบริการด้านความสุภาพของพนักงาน การตอบสนองลูกค้า และการสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ เพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าให้อยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีดำเนินงานวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่ใช้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด จำนวน 30 คน และเลือกกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ขนาดยี่ห้อของรถยนต์ที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีมากกว่า 2 ตัวเลือก (Multiple choice) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน โดยการใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่าๆ กัน ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert's Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันดับ (Interval Scale) เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าด้วยกัน 5 ระดับ (Rating Scale) และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
1.80-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง คือ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย

3.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประกอบไปด้วย ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้า มากกว่า 1 ปี – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3% มีขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงานน้ำหนักยกต่ำกว่า 5 ตัน คิดเป็นร้อยละ 53.4 % และมีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 40 % ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	6	20 %
	มากกว่า 1 ปี – 4 ปี	16	53.3 %
	มากกว่า 4 ปีขึ้นไป	8	26.7 %
2.ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน	น้ำหนักยกต่ำกว่า 5 ตัน	16	53.4 %
	น้ำหนักยกตั้งแต่ 5 – 10 ตัน	10	33.3 %
	น้ำหนักยกมากกว่า 10 ตันขึ้นไป	4	13.3 %
3.ความถี่ในการใช้บริการ	1 ครั้งต่อปี	7	23.3 %
	2 ครั้งต่อปี	12	40 %
	3 ครั้งต่อปีหรือมากกว่า	11	36.7 %
รวม		30	100%

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานบำรุงรักษา ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการจัดการ พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ย = 3.95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจด้าน

บุคลากรของบริษัท XXX จำกัด อยู่ในอันดับที่ 1 (ค่าเฉลี่ย = 4.06) ด้านคุณภาพงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อยู่ในอันดับที่ 2 (ค่าเฉลี่ย = 3.99) และ ด้านกระบวนการจัดการ อยู่ในอันดับที่ 3 (ค่าเฉลี่ย = 3.81) ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด

ปัจจัยในการวิเคราะห์	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	3.99	0.80	มาก
ด้านบุคลากร	4.06	0.74	มาก
ด้านกระบวนการจัดการ	3.81	0.97	มาก
รวม	3.95	.084	มาก

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ประกอบไปด้วย ระยะเวลาการเป็นลูกค้า ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 1 ปี - 4 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) ลูกค้าที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้ามากกว่า 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00)

3.2 ลูกค้าที่มีขนาดยกน้ำหนักของเครนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยลูกค้าที่มีขนาดยกต่ำกว่า 5 ตัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08) ลูกค้าที่มีขนาดยกตั้งแต่ 5 - 10 ตัน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.85) ลูกค้าที่มีขนาดยกมากกว่า 10 ตันขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย = 3.93)

3.3 ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.04) ลูกค้าที่มีความถี่ในการใช้บริการ 3 ครั้งต่อปีหรือมากกว่า (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

ตารางที่ 3 แสดงผลความพึงพอใจจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า	จำนวน	ด้านคุณภาพงาน บำรุงรักษา		ด้านบุคลากร		ด้านกระบวนการ จัดการ		ค่าเฉลี่ย รวม
		ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
ระยะเวลาการเป็นลูกค้า	30	3.99	ไม่แตกต่าง	4.06	ไม่แตกต่าง	3.81	ไม่แตกต่าง	3.95
Sig.			0.45		0.35		0.57	
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ปี 1	6	3.84	มาก	3.69	มาก	3.68	มาก	3.80
มากกว่า ปี - 4 ปี 1	16	4.09	มาก	4.17	มาก	3.89	มาก	4.05
มากกว่า ปีขึ้นไป 4	8	4.05	มาก	4.11	มาก	3.85	มาก	4
ขนาดยกน้ำหนักของเครน	30	3.99	ไม่แตกต่าง	4.06	ไม่แตกต่าง	3.81	ไม่แตกต่าง	3.95
Sig.			0.6		0.56		0.56	
น้ำหนักยกต่ำกว่า ตัน 5	16	4.23	มาก	4.22	มาก	3.80	มาก	4.08
น้ำหนักยกตั้งแต่ ตัน 10 - 5	10	3.90	มาก	4.03	มาก	3.62	มาก	3.85
น้ำหนักยกมากกว่า ตัน 10 ขึ้นไป	4	3.85	มาก	3.93	มาก	4.00	มาก	3.93
ความถี่ในการใช้บริการ	30	3.99	ไม่แตกต่าง	4.06	ไม่แตกต่าง	3.81	ไม่แตกต่าง	3.95
Sig.			0.06		0.56		0.24	
ครั้งต่อปี 1	7	3.60	มาก	3.98	มาก	3.80	มาก	3.79
ครั้งต่อปี 2	12	4.27	มาก	4.14	มาก	3.72	มาก	4.04
ครั้งต่อปีหรือมากกว่า 3	11	4.11	มาก	4.05	มาก	3.89	มาก	4.02

อภิปรายผล

การศึกษานววิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะในโซนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินผลความพึงพอใจมีทั้งหมด 3 ด้านด้วยกัน อันดับแรก ความพึงพอใจด้านบุคลากร รองลงมา ความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบำรุงรักษา และอันดับสุดท้าย ความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกในเรื่องของพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ อันดับสอง

พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ อันดับสามมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ อันดับสี่พนักงานมีการเตรียมอุปกรณ์ safety ส่วนบุคคลที่ครบถ้วน ปลอดภัย อันดับห้าพนักงานสามารถให้คำแนะนำการใช้งานและการดูแลรักษาเบื้องต้นได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน อันดับหกพนักงานแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสมกับการทำงาน อันดับเจ็ดพนักงานเข้าทำงานที่หน้างานตรงตามเวลาที่กำหนด

ความพึงพอใจด้านคุณภาพงานบำรุงรักษา พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกในเรื่องของการตระหนักถึงความปลอดภัยตลอดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อันดับสองสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกันได้อย่างถูกต้อง อันดับสามทักษะ / ความเชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อันดับสี่บริษัทได้ทำการตรวจเช็คเครื่องจักรอย่างครบถ้วน ถูกต้องตามใบรายงานการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อันดับห้าบริษัทมีอุปกรณ์ในการตรวจเช็คและบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างครบถ้วนและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

ความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรกในเรื่องของบริษัทสามารถดำเนินการจนเสร็จสิ้นได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ อันดับสองบริษัทมีการเก็บกวาด และส่งคืนพื้นที่ทำงานในสภาพที่เรียบร้อย อันดับสามลูกค้าได้รับเอกสารหลังการบริการอย่างครบถ้วน อันดับสี่บริษัทมีช่องทางการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว และมีพนักงานพร้อมให้บริการ อันดับห้าบริษัทมีการติดตามผลงานหลังการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการให้บริการเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการจัดการ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้มองเห็นว่า ด้านกระบวนการจัดการ เป็นด้านที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด ทางบริษัทควรมีแนวทางในการบริหารจัดการกระบวนการหลังการขายอย่างเคร่งครัด เพิ่มการติดตามผลงานหลังการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนของด้านอื่นๆ ก็ควรที่จะมีการรักษาคุณภาพในการบริการไว้ไม่ให้ลดลง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในด้านความพึงพอใจของลูกค้า (เฉพาะใน โชนภาคตะวันออก) ที่มีต่อการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด โดยจำแนกตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า ขนาดยกน้ำหนักของเครนที่ใช้ในโรงงาน และความถี่ในการใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม แต่กลุ่มที่มีระยะเวลาการเป็นลูกค้าน้อยกว่า 1 หรือเท่ากับ 1 ปี มีขนาดยกน้ำหนักของเครนตั้งแต่ 5 ถึง 10 ตัน และมีความถี่ในการใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี มีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าลูกค้ากลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า บริษัทควรให้ความสำคัญแก่ลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น

ควรรักษาระดับมาตรฐานในการบริการให้เท่าเทียมกันในทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็นลูกค้าใหม่ที่ใช้บริการเพียง 1 ครั้งต่อปี เพื่อที่กลุ่มลูกค้าเหล่านี้จะมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นลูกค้าที่ใช้บริการในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับการทำงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ควรจะศึกษา ดังนี้

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มลูกค้าในแต่ละพื้นที่ที่เคยใช้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของบริษัท XXX จำกัด เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นรวมถึงเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ และสามารถกำหนดมาตรฐานการทำงานอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านราคาค่าบริการหรืออะไหล่ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าสาเหตุที่แท้จริงที่ผู้เข้ามาใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการ
3. ควรจะมีการศึกษาถึงแนวโน้มธุรกิจการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของอุตสาหกรรมรถยนต์ในอนาคต เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น
4. ในการศึกษารายครั้งต่อไปควรทำการสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- กัลธิมา เหลืองอร่าม, นิวัติ เหลืองอ่อน และปัญญา มั่นบำรุง. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ จุดรับฝาก - ถอนของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดวงตา ละเอียดดี. (2549). การจัดทำแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกันให้สอดคล้องกับแผนการผลิตที่ไม่แน่นอน กรณีศึกษาโรงงานผลิตอุปกรณ์พาวเวอร์ซัพพลาย. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีชากร. (2535). ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนมกรณ์ สืบสวน. (2556). การเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานซ่อมของบริษัท นิสสันอุบลราชธานีจำกัด.อุบลราชธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

พลาวุช วงศ์วิวัฒน์. (2543). การปรับปรุงและพัฒนาระบบซ่อมบำรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตของ
โรงงานผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย/กรุงเทพฯ.

วิภาวี ศรีเรือง. (2563). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการซ่อมบำรุงของบริษัท XYZ จำกัด. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.

_____. (2543). คุณภาพในงานบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วิระศักดิ์ กรีขวิเชียร. (2545). กลศาสตร์วิศวกรรมภาคสถิติศาสตร์. วิทยพัฒน์, กรุงเทพมหานคร.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน กระทรวงมหาดไทยในอำเภอ
เมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา.
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สุภรรณิกาน์ สุศรี . 2548. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการซ่อมบำรุงของ บริษัท ทีทชูนโ เอ็นจิ
เนียริง แอนด์ เซอร์วิส. กรุงเทพมหานคร: การศึกษาค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Crosby. (1988). The Eternally Successful Organization. New York : McGraw-Hill.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). Principles of marketing. NJ : Prentice Hall.