มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ
กิตติกรรมประกาศ ..... ช
สารบัญ ..... ซ
สารบัญตาราง ..... ฎ
สารบัญภาพประกอบ ..... ฑ

บทที่

1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์การวิจัย 2
กรอบแนวคิดในการวิจัย 3
สมมติฐานการวิจัย 3
ขอบเขตการวิจัย 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย 4

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด 6
ความเป็นมาของการบำรุงรักษาเครื่องจักร 8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 12
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ 12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 20
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 23
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 27
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 33
แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อขององค์กร 34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 36

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย	41
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	43
	การวิเคราะห์ข้อมูล	43
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของลูกค้า	46
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า	51
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด	53
	ตอนที่ 4 วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด	61
	ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด	80
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	81
	สรุปผลการวิจัย	81
	อภิปรายผล	83
	ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม		89
ภาคผนวก		94
	แบบสอบถาม	95

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	**หน้า**
ประวัติผู้วิจัย	100

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามเพศ	46
2	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามอายุ	47
3	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส	47
4	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	48
5	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามระดับรายได้	48
6	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	49
7	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามขนาดองค์กร	49
8	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	50
9	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ	51
10	แสดงค่าความถี่และร้อยละ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	52
11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	53
12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว	54
13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านคุณภาพงานบริการ	55
14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ	56
15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านการรับประกัน	57
16	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร	58
17	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน	59
18	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน	60

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามเพศ	61
20	การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามอายุ	63
21	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านการตอบสนองที่รวดเร็ว จำแนกตามอายุ	64
22	การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส	65
23	การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	66
24	การเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	67
25	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	68
26	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านการรับประกัน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	69
27	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	70
28	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	71

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	72
30	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	73
31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามขนาดองค์กร	74
32	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ จำแนกตามขนาดองค์กร	75
33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ	76
34	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	77
35	การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	79
36	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน	79
37	ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท สโกนิกซ์ จำกัด	80

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2	ขั้นตอนการให้บริการงานซ่อม	8
3	การจำแนกงานบำรุงตามความวิกฤตและความยาวของวงจรชีวิตงาน	11
4	หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ	19