

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของแผนกบริการซ่อมบำรุงบริษัท เคนซันเทรคคิง จำกัด
ผู้จัดทำ	: นางสาวอนุรัthy อินชี่น
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: สิงหาคม 2545
จำนวนหน้า	: 94 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการใช้บริการของแผนกบริการซ่อมบำรุง บริษัท เคนซันเทรคคิง จำกัด" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และปัจจัยจูงใจของผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการแผนกบริการซ่อมบำรุงของ บริษัท เคนซันเทรคคิง จำกัด เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานของพนักงาน ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้มากที่สุด และเพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดต่อไป

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากผู้ให้บริการของแผนกบริการซ่อมบำรุงบริษัท เคนซันเทรคคิง จำกัด จำนวน 270 ตัวอย่าง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างคือ ส่วนใหญ่เป็นชาย สถานภาพสมรส อายุช่วง 20-29 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท เอกชน ประเภทของผู้รับบริการ ได้แก่ ส่วนราชการและบริษัทเอกชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมาตราส่วนประมาณค่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน รู้จักบริษัท เคนซันเทรคคิง จำกัด โดยการบอกกล่าวต่อ ๆ กันไป ใช้บริการกับบริษัทฯมา 1-4 ปี ประเภทของสินค้าที่นำไปซ่อมบำรุง ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสาร/เครื่องใช้สำนักงาน กล้องและอุปกรณ์ถ่ายภาพ สาเหตุที่นำไปซ่อมบำรุงที่บริษัทฯเพราะอุปกรณ์/เครื่อง เกิดการชำรุดเสียหายหลังจากระยะเวลารับประกัน เนื่องจากซื้ออุปกรณ์/เครื่องใช้นั้นจากบริษัทฯ บริษัทและร้านค้าที่ใช้บริการของแผนกบริการซ่อม

บำรุงนอกเหนือจากบริษัท เคนซีย์เทรคดิง จำกัด ได้แก่ ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย สาเหตุที่เลือกใช้เพราะมีความเชื่อมั่น และภาพพจน์ที่ดีขององค์กร รวมไปถึงการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ปัจจัยจูงใจในการเข้ารับบริการแผนกบริการซ่อมบำรุงของ บริษัท เคนซีย์เทรคดิง จำกัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและภาพลักษณ์ของบริษัท และปัจจัยด้านการโฆษณาและการส่งเสริมการขาย มีอิทธิพลในการจูงใจในระดับมาก ส่วนด้านราคาสินค้าและบริการมีผลในระดับปานกลาง

ผู้รับบริการแผนกบริการซ่อมบำรุงของบริษัท เคนซีย์เทรคดิง จำกัด มีความพึงพอใจระดับมากด้านการให้บริการของพนักงานในแผนกบริการซ่อมบำรุงก่อนและหลังการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านการส่งเสริมการขาย ด้านราคาในการรับบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านที่จอดรถและพื้นที่ในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ คือ แผนกบริการซ่อมบำรุงของบริษัท เคนซีย์ เทรคดิง จำกัด ควรมีการปรับปรุงทางการบริการของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการบริการด้วยความรวดเร็วและติดตามงานซ่อมตลอดเวลา รวมไปถึงการเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และให้เครดิตระยะยาวกับผู้รับบริการประจำ รวมไปถึงรูปแบบการให้บริการนอกสถานที่ เนื่องจากบริการผู้รับบริการภายในสถานที่ของบริษัทนั้น ไม่มีความสะดวกสบายเท่าที่ควร