

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อ การใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง
ชื่อ - นามสกุล	นายสุทัต วันนิจ
วิชาเอก	การจัดการวิศวกรรมธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กนกพร ชัยประสิทธิ์, Ph.D.
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการด้านงานซ่อมบำรุง ตั้งแต่ 2 ครั้งขึ้นไป จำนวน 212 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุงแตกต่างกัน ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ด้านความเอาใจใส่ดูแลลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง และพบว่า ประสิทธิภาพในการส่งมอบงาน ได้แก่ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเพียงพอ และการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา มีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ ประสิทธิภาพในการส่งมอบงาน การใช้บริการอย่างต่อเนื่อง งานซ่อมบำรุง

<b>Independent Study Title</b>	Effects of Service Quality and Delivery Efficiency on Customers' Continued Use of Maintenance Services
<b>Name - Surname</b>	Mr. Sutad Wannit
<b>Major Subject</b>	Business Engineering Management
<b>Independent Study Advisor</b>	Assistant Professor Kanokporn Chaiprasit, Ph.D.
<b>Academic Year</b>	2021

## ABSTRACT

The objective of this study aimed to investigate the effects of service quality and delivery efficiency on customers' continued use of maintenance services.

The sample group used in this study comprised 212 customers in Phra Nakhon Si Ayutthaya province who used the maintenance services of a company more than 2 times. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The study results showed that differences in the personal factor of work experience and the company size influenced customers' continued use of maintenance services. Service quality, in the dimensions of assurance, responsiveness, empathy, and tangibles, affected customers' continued use of maintenance services. In addition, delivery efficiency, in the dimensions of progression service, continuous service, ample service, and timely service, affected customers' continued use of maintenance services at a statistically significant level of .05.

**Keywords:** service quality, delivery efficiency, service continuation, maintenance work