

คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน
บริษัท พรีซีซั่น เอนยีเนียริง จำกัด

The Service Quality through the Service Desk System
at Precision Engineering Company Limited

ณอมร เครือวัลย์¹, นันทนา แจงสว่าง², และสุนทรีย์ วิพัฒน์ครุฑ³
Naamorn Kruewan, Nantana Jaengawang, and Sunthree Wiphatkrut

¹นักศึกษาลัทธิการจัดการมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัทธิการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจดิจิทัล

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ลัทธิการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Corresponding Author: 63277050106@lawasri.tru.ac.th

Received: July 14, 2024. Revised: August 9, 2024. Accepted: August 18, 2024.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรีซีซั่น เอนยีเนียริง จำกัด 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในบริษัท จำนวน 170 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าร้อยละ การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบเอฟ

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานที่ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงภายในบริษัท พรีซีซั่น เอนยีเนียริง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี และเมื่อแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจได้ และด้านบริการที่เป็นรูปธรรม ส่วนด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากันตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการเมื่อจำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อแยกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพในการให้บริการ, ความคิดเห็นของพนักงาน, เซอร์วิส เดส

Abstract

This research aimed to 1) examine employees' opinions on the quality of service provided through the Service Desk system at Precision Engineering Co., Ltd., and 2) compare employees' opinions on the service quality of the Service Desk system, classified by personal factors. This quantitative study utilized a sample of 170 employees who used computers and peripherals within the company, selected through simple random sampling. Data were collected using a questionnaire, and statistical analysis involved mean calculations, percentages, standard deviations, t-tests, and F-test.

The findings revealed that the personal factors of employees using computers and peripherals at Precision Engineering Co., Ltd. predominantly included being female, aged 31-40 years, holding operational positions, and having over 6 years of work experience. In terms of the research objectives: 1) Overall, employees' opinions on the quality of the Service Desk system's repair service were at a high level. When considering individual aspects, the highest average scores were for understanding and empathy, followed by confidence and tangible service. The reliability of quality standards and responsiveness had equal average scores. 2) The comparison of employees' opinions on service quality based on gender showed no significant differences. However, significant statistical differences were found based on age, job position, and length of service at the .05 level.

Keywords: Service Quality, Employee Opinions, Service Desk

บทนำ

ในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานและเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรในองค์กร รวมถึงดูแลตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์ ซ่อมบำรุงเมื่ออุปกรณ์เกิดปัญหา และจัดหาอุปกรณ์ทดแทนในระหว่างการซ่อมแซม เพื่อให้องค์กรและบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องดำเนินงานด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และรวดเร็ว รวมถึงต้องให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและติดตามสถานะการดำเนินงานได้

บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียริง จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ม.ป.ป.) ในช่วงแรกมุ่งเน้นด้านการซ่อมข้อเหวี่ยงและงานวิศวกรรมหลายแขนง ก่อนจะกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญในการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเคลือบแข็งโพลียูรีเทน และสีย้อมและรักษาเนื้อไม้วูดเสตน บริษัทฯ มีพันธกิจในการนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพพรีเมียมที่เหมาะสมกับการใช้งานทั้งภายในและภายนอกและเป็นผู้แทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของลอร์ด คอร์ปอเรชั่น แต่เพียงผู้เดียวในประเทศไทยตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง บริษัทฯ ได้เปิดตัวแบรนด์ "วูดเทค" เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภคในการดูแลรักษาเนื้อไม้ให้มีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของบริษัทฯ จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการผลิต และพนักงานมีหน้าที่ดูแลคอมพิวเตอร์ของตนให้พร้อมใช้งานเสมอ หากมีการชำรุดต้องแจ้งแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตรวจสอบหรือรับอุปกรณ์ทดแทน การดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอมีความจำเป็นเพื่อให้อุปกรณ์คงประสิทธิภาพการทำงานและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ แต่เมื่ออายุการใช้งานเริ่มมากขึ้นอาจทำให้เกิดปัญหา ส่งผลกระทบต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องติดต่อส่งอุปกรณ์ให้กับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุและแก้ไขปัญหา

ความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์ในการควบคุมการผลิตและการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยทุกฝ่ายจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งานตลอดเวลา และการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นต้องมีการติดต่อกับแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้จะมีการนำระบบ Service Desk มาใช้ แต่พบปัญหาด้านความล่าช้าในการให้บริการและมาตรฐานคุณภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของระบบ Service Desk ภายในบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของเจ้าหน้าที่และแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลา

วัตถุประสงค์การวิจัย

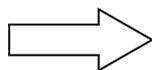
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียริง จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด โดยอ้างอิงจากหนังสือ Marketing Management ของฟิลลิป คอตเลอร์ และเควิน เลน เคลเลอร์ (Kotler and Keller, 2012) ซึ่งใช้แนวคิดของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, et al., 1988) เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ด้านความมั่นใจได้ และด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ดังภาพที่ 1

ตัวแปรอิสระ (independent variables)

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน



ตัวแปรตาม (dependent variable)

คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด
1. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม
2. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ
3. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ
4. ด้านความมั่นใจได้
5. ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

จากกรอบแนวคิด สามารถนำเสนอเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรี่ซีสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด แตกต่างกันเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

พนิตสุภา ธรรมประมวล (2563) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรม การกระทำ พฤติกรรม หรือผลประโยชน์ใด ๆ ก็ตามรวมเป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง โดยสร้างคุณค่าและประโยชน์ที่จัดไว้ให้ตามเวลาและสถานที่หนึ่ง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการรับบริการนั้น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, 1997, p. 331) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมิได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกนำเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

ความสำคัญของการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ความภักดีของลูกค้า รายได้ และชื่อเสียงขององค์กร (Kotler and Keller, 2012)

อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการ หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ จากฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง และไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ แต่อาจนำเสนอร่วมกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือการลงความเห็นว่าการบริการนั้นเป็นการบริการที่ดีเลิศ เกิดประโยชน์และความสุข เป็นที่พึงพอใจตามความรู้สึกของผู้รับบริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง คุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่สามารถจับต้องและไม่สามารถจับต้องได้ของบริการที่ดี เป็นที่รับรู้และพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการที่ได้รับ ทั้งในความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ได้ตรงมาตรฐาน และการบริการที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่องค์การคาดหวัง และตรงหรือเหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการตั้งไว้

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988) ได้ทำการศึกษาเรื่อง Servqual : A Multitem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality พบว่า ปัจจัยที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการมี 5 ปัจจัย คือ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของการบริการ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการมอบบริการ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายในเวลาที่เหมาะสม 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ (responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 4) ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน 5) ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ (empathy) หมายถึง การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการลูกค้าด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายๆ ไป

ระบบ Service Desk

ระบบ Service Desk เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการและสนับสนุนการให้บริการต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริการลูกค้า ระบบนี้มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการปัญหา และการตอบสนองคำขอจากผู้ใช้ ทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้นำระบบ Service Desk เข้ามาใช้งานภายในบริษัท พีริซีสชั้น เอนยีเนียร์ริง จำกัด

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของทางผู้ใช้งาน และเพื่อให้องค์กรมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้ามาจัดการบริการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 293 คน ซึ่งใช้จากจำนวนพนักงานที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดของตัวอย่าง โดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 คน (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563)

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด

ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอส เอ็นยีเนียร์ จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็นด้านละ 5 ข้อ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) บริการที่เป็นรูปธรรม 2) ความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ 3) การตอบสนองต่อการให้บริการ 4) ความมั่นใจได้ 5) ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ

การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาเนื้อหาสาระ โครงสร้างคำถาม และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยวิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือลักษณะพฤติกรรม (IOC) ซึ่งแบบสอบถามในครั้งนี้ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00

การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการ และมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการทดสอบทุกฉบับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.35 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 35.88 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ ปฏิบัติงาน จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 88.24 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วงมากกว่า 6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35.29

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการ ของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด แสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในด้านภาพรวม

คุณภาพในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ		แปลผล
	คุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม	4.01	0.62	เห็นด้วยมาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือในมาตรฐานคุณภาพ	3.95	0.75	เห็นด้วยมาก
3. ด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ	3.95	0.75	เห็นด้วยมาก
4. ด้านความมั่นใจได้	4.07	0.71	เห็นด้วยมาก
5. ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ	4.10	0.73	เห็นด้วยมาก
ภาพรวม	4.02	0.71	เห็นด้วยมาก

จากตาราง 1 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{x}=4.02$, S.D.=0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการสูงสุดได้แก่ ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{x}=4.10$, S.D.=0.73) รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นใจได้ มี ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.71) และด้านบริการที่เป็น รูปธรรม ($\bar{x}=4.01$, S.D.=0.62) ส่วนรายข้อที่มีคุณภาพในการให้บริการต่ำสุดได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือใน มาตรฐานคุณภาพ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=3.95$, S.D.=0.75)

ส่วนผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ 2 กลุ่ม การ วิเคราะห์ทางเดียว (one – way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบ นัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Scheffe โดยแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	t,F	P
เพศ	-1.114	.267
อายุ	8.347	.000*
ตำแหน่งงาน	3.792	.025*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	14.340	.000*

*p ≤ .05

จากตาราง 2 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามอายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

1. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายในบริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด พบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐพล สังขมณี และฐิตารีย์ ศิริมงคล (2566) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์มากที่สุด อาจเป็นไปได้ว่าการที่เจ้าหน้าที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศให้ความสำคัญในกรณีการแจ้งเหตุจำเป็นเร่งด่วนนั้นสร้างความพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า

2.1 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แต่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา (2563) ได้ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในปีการศึกษา 2563 เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารยา ลิ้มทวีสมเกียรติ (2563) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันเช่นกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศ

2.2 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พรินซ์สชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านอายุ พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามอายุ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิลาสินี จงกลพิช (2563)

ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ วิทยาลัยการศึกษาศาสตร์ บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ พบว่าอายุมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ ของบริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธัญญา คลื่นแก้ว (2564) ได้ศึกษาความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ส่งผลให้ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้มต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับอายุ

2.3 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านตำแหน่งงาน พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อริสรา อินทรขุนทด และคณะ (2557) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับตำแหน่งงาน

2.4 คุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด เมื่อพิจารณาตามความแตกต่างทางด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ามีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Wenjun Jiang (2561) ได้ศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าจากการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุการทำงาน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละระดับมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นไปได้ว่าคุณภาพในการให้บริการของบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ขึ้นอยู่กับอายุการทำงาน หรือระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท พร็ชีสซัน เอนยีเนียร์ริง จำกัด ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบริการการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk โดยจะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นให้เพียงพอ ติดตามผลการปฏิบัติงานหลังให้บริการเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ตั้งดัชนีชี้วัดผลงานเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านมารยาทและการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดทำฐานข้อมูลประวัติการซ่อมของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าใจและให้บริการได้ตรงตามความต้องการมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากระบบบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัด นั้นในปัจจุบันไม่ได้มีเพียงแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ใช้งานอยู่เพียงแผนกเดียว แต่ยังมีในส่วนของแผนกวิศวกรรม ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยวิศวกรรม และหน่วยซ่อมสร้าง ซึ่งใช้การรับแจ้งงานผ่านระบบบริการแจ้งซ่อมผ่านระบบ Service Desk ภายใน บริษัท พีรซีเอสชั่น เอนยีเนียร์ริง จำกัดอีกด้วย ทางผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้ศึกษาถึงคุณภาพในการให้บริการของทั้งสองหน่วยงานเพิ่มเติมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (ม.ป.ป). **ข้อมูลนิติบุคคล**. <https://shorturl.asia/7eDik>
- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). **คุณภาพในการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงิน และบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. งานการเงินและบัญชีกองกลาง สำนักงานอธิการบดี.
- ณัฐพล สังข์มณี และจิตตารีย์ ศิริมงคล. (2566). **คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดกาฬสินธุ์**. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 18)**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญปิเศษเนสอาร์แอนดี.
- พนิตสุภา ธรรมประมวล. (2563). **การตลาดบริการ (SERVICES MARKETING)**. ลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). **คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต**. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิลาสินี จงกลพีช. (2563). **คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี(ประเทศไทย) จำกัด**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริกัญญา คลื่นแก้ว. (2564). **ความคิดเห็นในคุณภาพการให้บริการของผู้โดยสารรถไฟฟ้าชานเมืองสายสีแดงเข้ม**. (ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อริสรา อินทรขุนทด, อภิชาติ ใจอารีย์ และประสงค์ ต้นพิชัย. (2557). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร**. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*, 7(3), 1083 – 1097.
- อารยา ลิ้มทวิสมเกียรติ. (2563). **คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Kotler. (1997). **Marketing Management**. Singapore: Prentice-Hall.
- Kotler, & Keller. (2012). **Marketing Management**. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- Parasuraman, et al. (1988). **SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer Perceptions of service quality**. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Wenjun Jiang. (2561). **การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลคุณภาพการให้บริการและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางของผู้บริโภคชาวจีนในเขตกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.