































6. ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ทีมงานดูแลงานซ่อมบำรุง มีความชำนาญและมีความเชี่ยวชาญ ความรู้ของพนักงานขายในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับรถฟอร์คลิฟท์ ในประเทศไทย ของการซื้อ เจ้า และการซ่อมบำรุง พนักงานทำงาน เรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง และจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ ตลอดเวลา เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ ไม่เกิน 1 ปี และ 1-2 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้าน บุคลากรในระดับมาก ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ระยะเวลาการเป็นลูกค้าของบริษัทฯ 3-4 ปี และ 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบุคลากรในระดับปานกลางเท่านั้น

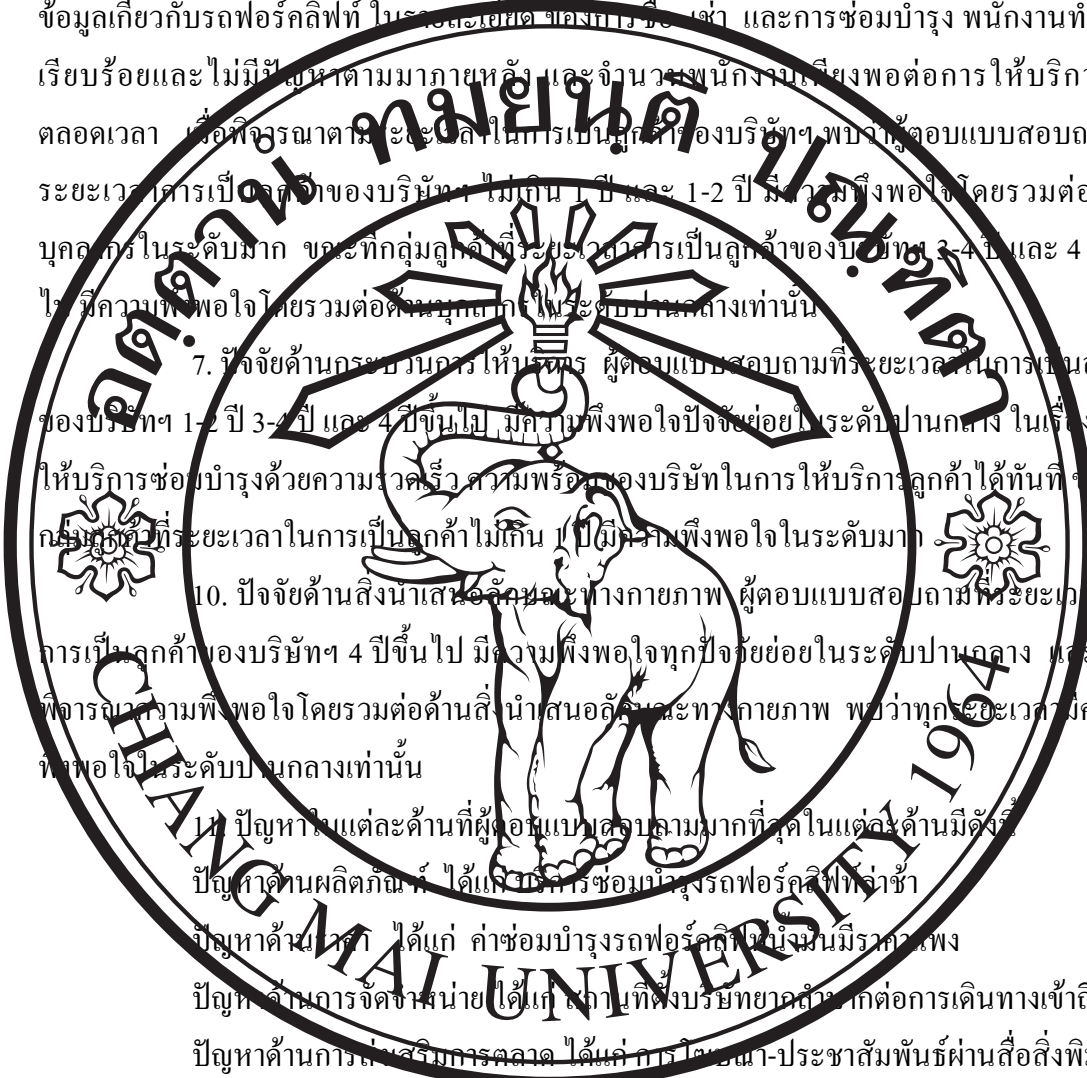
7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้า ของบริษัทฯ 1-2 ปี 3-4 ปี และ 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง ในเรื่อง การ ให้บริการซ่อมบำรุงด้วยความรวดเร็ว ความพร้อมของบริษัทในการให้บริการลูกค้าได้ทันที ขณะที่ กลุ่มธุรกิจที่ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก

10. ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลา ใน การเป็นลูกค้าของบริษัทฯ 4 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง และเมื่อ พิจารณาความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าทุกระยะเวลาที่มีความ พึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

11. ปัญหาในแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดในแต่ละด้านมีดังนี้  
 ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ บริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ล่าช้า  
 ปัญหาด้านราคา ได้แก่ ค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์แพง  
 ปัญหาด้านการจัดการขนถ่าย ได้แก่ สถานที่ตั้งบริษัทขาดความสะดวกต่อการเดินทางเข้าถึง  
 ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ต่างๆเช่นหนังสือพิมพ์ แผ่นพับ นิตยสาร เป็นต้น

ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ จำนวนพนักงานน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ  
 ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ บริษัทไม่พร้อมในการให้บริการลูกค้าโดยทันที

ปัญหาด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ความไม่เป็นระเบียบของจุดรับรถ



### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท  
ช.รศมี ชัพพลาย จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรับประกันการ  
ซ่อมให้มีความเหมาะสม เช่น ระยะเวลารับประกันงานซ่อมหลังการซ่อมภายใน 1 เดือน  
นอกจากนั้นในการให้บริการซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์ควรให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการ  
ให้บริการ ไม่ล่าช้า โดยอาจกำหนดไว้เป็นข้อตกลงที่ชัดเจนสำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อม และ  
หากใช้เวลานานเกิน 3 วันสำหรับการซ่อมบำรุง ควรมีการสำรองให้ลูกค้าใช้ และหากเกิดความ  
ผิดพลาดลูกค้าไม่สามารถใช้งานได้ก็สามารถเรียกพนักงานไปให้บริการได้ทันที โดยไม่เสีย  
ค่าใช้จ่ายขณะที่อยู่ในระยะประกัน และควรมีการตกลงกับลูกค้าทุกครั้งในการรับงาน และควรจัด  
ให้มีศูนย์บริการแก้ไขปัญหาแบบเร่งด่วนที่มีผู้เชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาให้กับ  
ลูกค้าได้โดยทันที นอกจากนี้บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการนำรถฟอร์คลิฟท์มือสองมาไว้  
เพื่อจัดจำหน่ายเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกได้มากขึ้น

**ปัจจัยด้านราคา** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในการตั้งราคาค่าบริการที่ไม่แพงมาก  
นักเมื่อเทียบราคากับคู่แข่ง โดยเฉพาะราคาค่าซ่อมบำรุงรถฟอร์คลิฟท์น้ำมัน และค่าซ่อมบำรุง  
รถฟอร์คลิฟท์ไฟฟ้า บริษัทฯ ควรที่จะวางกลยุทธ์ทางด้านราคาให้สอดคล้องตอบรับกับความ  
ต้องการในซ่อมแซมบำรุงรักษา โดยตั้งราคามีความเหมาะสม ลูกค้าสามารถต่อรองราคาได้  
นอกจากนั้นอาจมีการปรับเพิ่มหรือลดราคาตามการใช้งานของลูกค้า และให้ระยะเวลาในการผ่อน  
ชำระแก่ลูกค้ายาวขึ้น

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วใน  
การติดต่อกับบริษัท โดยปรับปรุงเว็บไซต์ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น โดยเพิ่มรายละเอียดข้อมูลในการ  
ให้บริการต่างๆ ของบริษัทให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย และสะดวก ทั้งโทรศัพท์/โทรสาร และ  
จัดทำแผนที่สถานที่ตั้งของบริษัทช.รศมี ชัพพลาย จำกัด ให้ลูกค้าสามารถเดินทางมาได้ และป้ายชื่อ  
ของบริษัทฯ ต้องมองเห็นได้อย่างชัดเจน

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการให้ส่วนลดแก่  
ลูกค้า และควรทำการโฆษณา-ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ  
นิตยสาร เป็นต้น การโฆษณาทางสื่อวิทยุ ให้มากขึ้น

**ปัจจัยด้านบุคลากร** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการมีทีมงานดูแลงานซ่อมบำรุงที่  
บุคลากรมีความชำนาญและมีความเชี่ยวชาญ และพนักงานขายที่มีความรู้ความสามารถในการให้  
ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ทั้งในรายละเอียดต่างๆ ของรถฟอร์คลิฟท์ เช่น การซื้อ การ



เช่า และการซ่อมบำรุง โดยมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการและมีการทดสอบฝีมือพนักงานทุกเดือนและควรมีการอบรมเรื่องการดูแลลูกค้าหรือบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องและจัดให้มีประกวดพนักงานดีเด่นตลอดทุกเดือน นอกจากนี้พนักงานที่ให้บริการต้องทำงานเรียบร้อยและไม่มีปัญหาตามมาภายหลัง ซึ่งผู้บริหารต้องมีความเอาใจใส่ในด้านนี้ให้มากขึ้น และควรมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าตลอดเวลา

**ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ** บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการซ่อมบำรุงด้วยความรวดเร็ว มีกระบวนการติดตามดูแลเอาใจใส่ลูกค้าภายหลังจากซื้อ เช่า หรือซ่อมบำรุงไปแล้ว ความพร้อมของบริษัทในการให้บริการลูกค้าได้ทันที และความเร็วในการสั่งซื้ออะไหล่และอุปกรณ์รถฟอร์คลิฟท์ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าต้องรวดเร็วและถูกต้อง และมีการตรวจสอบก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้าทุกครั้ง รวมทั้งการปรับปรุงระบบการทำงานให้ให้ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลงทำให้งานมีประสิทธิภาพ มากขึ้น การดูแลกระบวนการซ่อมบำรุงให้เสร็จตรงตามเวลานัดหมายกับลูกค้า และควรแจ้งลูกค้าทุกครั้งหากงานล่าช้าไม่เสร็จตามกำหนด และควรอำนวยความสะดวกในเรื่องเอกสารเกี่ยวกับรายละเอียดของการให้บริการต่างๆ ตามลำดับการมาใช้บริการและมีการติดตามงานทุกครั้ง

**ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอลักษณะทางกายภาพ** บริษัทฯ ควรเน้นเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของจุดรับรถ มีการบริหารจัดการดี สถานที่ซ่อมบำรุง กว้างขวาง ควรปรับปรุงป้ายชื่อบริษัทให้มองเห็นได้อย่างชัดเจน ปรับปรุงห้องพัก ห้องโซว์รูม ให้กว้างขวาง เพียงพอ และตกแต่ง โซว์รูมให้สวยงาม รวมทั้งความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ห้องพักรอรับรถของลูกค้า และห้องน้ำทั้งภายในและภายนอก และควรจัดระเบียบของจุดรับรถให้เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมทั้ง ห้องพักรอรับรถของลูกค้า ห้องน้ำ และการแต่งกายของพนักงานที่ให้บริการ โดยการนำมามาตรฐาน 5 ส มาใช้เป็นเกณฑ์ในการบริหารจัดการ