

การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี
ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง
The Contractor Selection for Equipment Maintenance of Petrochemical
Business Companies in Industrial Estate in Rayong

ชุติมณฑท์ เกียรติขจรไพศาล
สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chutimon Keatkajornphaisan
Email: 6414991049@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,
Ramkhamhaeng University
Corresponding Author

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ปัจจัยคุณภาพงานบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน โดยแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 40 บริษัท โดยเลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามมาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale (SD-Scale) วัดระดับการให้คะแนน 0 – 10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ One-way ANOVA และ Partial Correlation ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7919 (S.D. เท่ากับ 1.0901) อยู่ในระดับสูงมาก โดยด้านการประเมินทางเลือก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น รองลงมาคือด้านการตัดสินใจเลือก และด้านการแสวงหาข้อมูล ตามลำดับ ระดับการศึกษาและระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี

ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 आयुงาน ตำแหน่งงาน ทุนจดทะเบียนของบริษัท และประเภทบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7543 (S.D. เท่ากับ 1.1798) อยู่ในระดับสูงมาก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีความสำคัญมากกว่าด้านอื่น 3) ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกัน มีค่า Correlation เท่ากับ 0.428 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกัน มีค่า Correlation เท่ากับ 0.231 อยู่ในระดับต่ำมาก และปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกัน มีค่า Correlation เท่ากับ 0.170 อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะ คือ 1) บริษัทผู้รับเหมาควรศึกษาขอบเขตงานโดยละเอียด มีการใช้อุปกรณ์และบุคลากรที่เหมาะสมกับขอบเขตงาน รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินงาน 2) บริษัทผู้รับเหมาควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรและเครื่องมือ มีการเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานบำรุงรักษาอุปกรณ์มีความราบรื่นและเป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

คำสำคัญ : คุณภาพงานบริการ, บำรุงรักษาอุปกรณ์, บริษัทธุรกิจปิโตรเคมี

ABSTRACT

The objectives of this research were to study 1) the level of the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong, 2) the important level of service quality factors, consist of tangibility, reliability, responsiveness and assurance, 3) the service quality factors affected to the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong. The sample group was 400 employees from 40 selected petrochemical business companies in industrial estate in Rayong. The sample were selected through non-probability sampling and using a purposive sampling. The research instrument was a questionnaire, Semantic Differential Scale (SD-Scale) rated 0 to 10. The statistics used in data analysis were mean, percentage, frequency, standard deviation, One-way ANOVA and Partial Correlation. The result found that 1) the level of the contractor selection for equipment

maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong had mean = 8.7919 (S.D. = 1.0901) at a very high level, in terms of evaluation of alternative had mean higher than the other aspects, followed by purchase decision and information search respectively. Education level and period of company operation were different, the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong was different at statistically significant level of 0.05. Work experience, position, authorized capital and company type were different, the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong was not different, 2) the overall of important level of service quality factors had mean 8.7543 (S.D. = 1.1798) at very high level, the reliability was higher important level than the other aspects, 3) the service quality; tangibility aspect affected to the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong in the same direction, the correlation coefficient of 0.428 was at quite low level and statistically significant at significance level of 0.05. The service quality; reliability aspect affected to the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong in the same direction, the correlation coefficient of 0.231 was at very low level and statistically significant at significance level of 0.05. The service quality; respectively aspect affected to the contractor selection for equipment maintenance of petrochemical business companies in industrial estate in Rayong in the same direction, the correlation coefficient of 0.170 was at the lowest level and statistically significant at significance level of 0.05. Suggestion: 1) the contracting company should thoroughly study the scope of work, including the appropriate equipment and personnel, and provide training to employees to ensure expertise in equipment maintenance in order to reduce the time required for work and consequently lowers operational costs, 2) the contracting company should be prepared in terms of personnel and tools, establish clear work processes and plans, to ensure smooth and well-executed equipment maintenance operations according to the designated plans.

Keywords: service quality, equipment maintenance, petrochemical business companies

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมปิโตรเคมีเป็นการนำวัตถุดิบจากอุตสาหกรรมปิโตรเลียมไปผลิตต่อเนื่องจนเป็นผลิตภัณฑ์เพื่ออุปโภคบริโภค อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมไปถึงจนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน), 2554) [1] ในอุตสาหกรรมปิโตรเลียม ปิโตรเคมี และก๊าซธรรมชาติ ต้องให้ความสำคัญกับความ

ปลอดภัย ความพร้อมใช้งาน ความน่าเชื่อถือ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยเน้นย้ำในด้านการออกแบบและการบำรุงรักษาอุปกรณ์สำหรับโรงงานใหม่และอุปกรณ์ที่ถูกติดตั้งอยู่แล้วในอุตสาหกรรม

ISO 14224 : 2006 คือ มาตรฐานสากลที่ครอบคลุมสำหรับการรวบรวมข้อมูลความน่าเชื่อถือและการบำรุงรักษา (reliability and maintenance : RM) ในรูปแบบมาตรฐานสำหรับอุปกรณ์ในโรงงานและการดำเนินงานทั้งหมดภายในอุตสาหกรรมปิโตรเลียม ก๊าซธรรมชาติ และปิโตรเคมี ในระหว่างวงจรชีวิตการทำงานของอุปกรณ์ (ISO 14224:2016(E), 2016) [2]

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) กำหนดให้ผู้ประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมต้องดำเนินการจัดการความปลอดภัยกระบวนการผลิต ตรวจสอบความปลอดภัยกระบวนการผลิต และจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม โดยความปลอดภัยกระบวนการผลิต (Process Safety) คือ กระบวนการป้องกันหรือลดความรุนแรง ความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินที่อาจเกิดจากอุบัติเหตุที่เป็นผลจากการเบี่ยงเบนของสภาวะกระบวนการผลิตที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ โดยให้บูรณาการการดำเนินงานกระบวนการผลิตและวิศวกรรม รวมทั้งการปฏิบัติให้มีความปลอดภัยตลอดเวลา และหมายความรวมถึงการจัดเก็บ การออกแบบ การใช้ การผลิต การบำรุงรักษา การตรวจสอบ และการทดสอบ (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2561) [3]

การบำรุงรักษาอุปกรณ์ (maintenance) หมายถึง การพยายามรักษาสภาพของอุปกรณ์ให้มีสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้อุปกรณ์สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะการทำงานสูง มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย ลดมลภาวะ และประหยัดพลังงาน (บริษัท โพลีบอนด์ จำกัด, 2550) [4]

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานบริษัทผู้รับเหมา ที่ดำเนินกิจการด้านการทำ ความสะอาดและบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยมีกลุ่มลูกค้าหลักคือ บริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในจังหวัดระยอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยมีคำถามวิจัยว่า บริษัทปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง มีหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจคัดเลือกบริษัทผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างไร ระดับความสำคัญด้านปัจจัยสนับสนุนในการตัดสินใจเลือกบริษัทผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ คือ ด้านคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) ด้านการตอบสนอง ความต้องการ (responsiveness) และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) และปัจจัยข้อมูลบุคลากรและข้อมูลบริษัท ปัจจัยสนับสนุนใด ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผลของการวิจัย จะเป็นประโยชน์แก่บริษัทผู้รับเหมา ให้สามารถนำไปใช้วางแผนและปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา 1) ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยรวม และจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี

ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง 2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ปัจจัยคุณภาพงานบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัท ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ทุนจดทะเบียนบริษัท ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัท และประเภทบริษัท โดย ระดับการศึกษา ตามความหมายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) [5] หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษา โดยเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคิด ค่านิยม ทักษะคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน อายุงาน ตามความหมายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) [5] หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยนับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้าปฏิบัติงานจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม โดยอายุงานเป็นปัจจัยที่กำหนดระดับของประสบการณ์ ทำให้ผู้ที่มีอายุงานต่างกัน มีประสบการณ์ ความคิด การตัดสินใจที่แตกต่างกัน ตำแหน่งงาน ตามความหมายของ สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน (สศค.) สำนักงาน ก.พ (2551) [6] หมายถึง ตำแหน่งงานในการทำงานที่แสดงถึงอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ทุนจดทะเบียนบริษัท ตามความหมายของ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2552) [7] หมายถึง จำนวนเงินทุนของบริษัทที่ได้จดทะเบียนไว้ตามกฎหมาย และได้กำหนดไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิของบริษัท ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัท ตามความหมายของ DeAngelo และ Stulz (2006) [8] หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินธุรกิจตามที่ได้จดทะเบียนไว้ตามกฎหมาย จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม ประเภทบริษัท ตามความหมายของรศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ กาญจนะจิตรา สายสุนทร [9] หมายถึง สัญชาติของบุคคลผู้ร่วมก่อตั้งบริษัทและได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยพิจารณาจากสัญชาติของเจ้าของประเทศที่ก่อตั้งบริษัท และประเทศของเจ้าของถิ่นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทนั้น

ปัจจัยคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการรับได้ถึงความตั้งใจในการให้บริการนั้นๆ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยบริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลลัพธ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการรับได้ถึงความตั้งใจในการให้บริการนั้นๆ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีการติดต่อสื่อสารที่มี

ประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด (Ziethaml, Parasuraman, and Berry , 1990) [10]

ปัจจัยกระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 1) ด้านการแสวงหาข้อมูล หมายถึง เมื่อผู้รับบริการเกิดปัญหา จึงหาหนทางแก้ไข โดยแสวงหาข้อมูลในสินค้าหรือบริการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยอาจหาข้อมูลด้วยตนเอง หรือสอบถามข้อมูลจากบุคคลอื่นที่มีประสบการณ์หรือเคยใช้สินค้าหรือบริการนั้น 2) ด้านการประเมินทางเลือก หมายถึง หลังจากมีการค้นหาข้อมูลแล้ว ผู้รับบริการจะประมวลข้อมูล โดยเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของสินค้าและบริการที่มีอยู่ เพื่อพิจารณาถึงทางเลือกที่สามารถตอบสนองความต้องการและมีความคุ้มค่ามากที่สุด โดยการพิจารณาทางเลือกนั้น สามารถพิจารณาจาก คุณสมบัติของผู้ให้บริการ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ 3) ด้านการตัดสินใจซื้อ หมายถึง ภายหลังจากประเมินทางเลือกแล้ว ผู้รับบริการจะทำการเลือกสินค้าหรือบริการที่คุ้มค่าและตรงกับความต้องการมากที่สุด โดยองค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น อาจพิจารณาจากชื่อเสียงของบริษัทผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการ ปริมาณสินค้าหรือความสามารถของผู้ให้บริการ ช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม และเงื่อนไขด้านราคาของสินค้าหรือบริการ (Phillip Kotler and Kevin Keller, 2006) [11]

ขอบเขตของงานวิจัยและข้อตกลงเบื้องต้น

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง จำนวน 400 คน จาก 40 บริษัท

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัท Belch, George E. & Michael A. Belch. (2005) [12] กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความต้องการ พฤติกรรม การตัดสินใจ และอัตราการใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ Michelle, Clayman, Martin and George (2008) [13] กล่าวว่า ทุนจดทะเบียนของบริษัทเป็นเงินหรือทรัพย์สินสมบัติที่บริษัทนั้นต้องมี เพื่อดำเนินกิจการตามกฎหมายของประเทศที่บริษัทจัดตั้ง โดยการจดทะเบียนบริษัทเป็นกระบวนการทางกฎหมายที่ผู้ก่อตั้งบริษัทต้องปฏิบัติตาม ซึ่งทุนจดทะเบียนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจของบริษัทต่อบุคคลภายนอก Stephen Denning (2018) [14] กล่าวว่า ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทหรืออายุของบริษัท คือ ระยะเวลาที่บริษัทหรือองค์กรได้ดำเนินกิจการตั้งแต่วันที่ก่อตั้งหรือเริ่มดำเนินกิจการครั้งแรกจนถึงปัจจุบัน อายุบริษัทอาจถูกนับเป็นปี หรืออาจถูกนับเป็นจำนวนวันที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มต้นกิจการ รศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ กาญจนะจิตรา สายสุนทร (2551) [15] กล่าวว่า ประเภทบริษัท หมายถึง สัญชาติของบุคคลผู้ร่วมก่อตั้งบริษัทและได้ทำการจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยพิจารณาจากสัญชาติของเจ้าของประเทศที่ก่อตั้งบริษัท และประเทศของเจ้าของถิ่นที่ตั้งสำนักงานใหญ่ของบริษัทนั้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพงานบริการ Wisner and Corney (2001) [16] และ Ziehlaml, Parasuraman, and Berry (1988) [17] กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้งของบริการ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ Kevin Lane Keller (2006) [18] กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจในการใช้บริการของผู้บริโภค ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การรับรู้ปัญหา คือ การที่ผู้ซื้อเกิดความตระหนักถึงความต้องการของตนเองซึ่งอาจถูกกระตุ้นได้จากสิ่งกระตุ้นภายใน 2) การค้นหา คือ การค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่ผู้ซื้อต้องการ โดยทำการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจซื้อ 3) การประเมินทางเลือก คือ การนำข้อมูลของสินค้าหรือบริการที่ค้นหามาทำการเปรียบเทียบหรือประเมิน เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด 4) การตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการ คือ การพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้บริการสินค้าหรือบริการที่ตรงกับความต้องการและคุ้มค่าที่สุด 5) ความรู้สึกภายหลังการซื้อหรือใช้บริการ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังจากการซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งอาจรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งส่งผลต่อการซื้อหรือใช้บริการซ้ำได้

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษาต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุงานต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ตำแหน่งงานต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ทุนจดทะเบียนบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประเภทบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

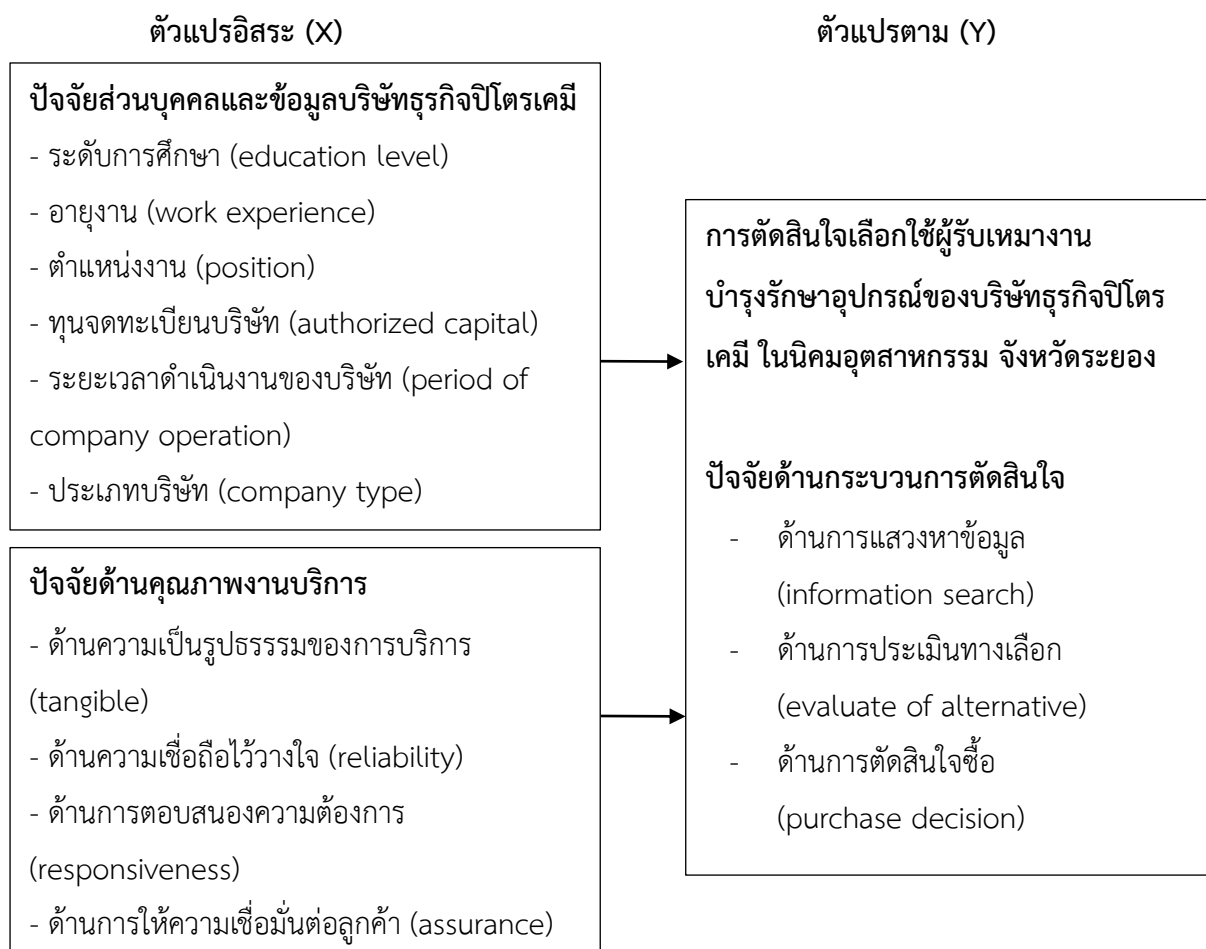
สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

เป็นวิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากร คือ บุคลากรของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 400 คน จาก 40 บริษัท เลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณตามสูตรของ W.G. Cochran (1953) (อ้างใน กิตติพงษ์ จันทวัฒน์, 2562) [19] ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 เลือกสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (non-probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) แบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น ส่วนที่ 2 ข้อมูลบุคคลและข้อมูลบริษัทของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ทุนจดทะเบียนบริษัท ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัท และประเภทบริษัท ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่วนที่ 4 ปัจจัยกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ ด้านการแสวงหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก และด้านการตัดสินใจซื้อ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการบำรุงรักษา อุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง เป็นส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี เป็นคำถามปลายเปิด คำถามในแบบสอบถามวิจัยส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามปลายปิดมีระดับการวัด 10 ระดับ

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ แบบสอบถามสร้างขึ้นจากตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม นิยามศัพท์เฉพาะ และนิยามปฏิบัติการ การทดสอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ด้าน คือความเที่ยงตรง (content validity) โดยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความชัดเจนและความเหมาะสมของคำถาม และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีค่าตั้งแต่ .000 ถึง 1.000 ค่าสัมประสิทธิ์สูงแสดงถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง เกณฑ์ที่ยอมรับได้มีค่าตั้งแต่ .700 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา และจิตา วานิชย์บัญชา, 2564) [20] โดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำไปประมวลผล ได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ .984 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือสูงสามารถนำไปใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเชิงส่วน (Partial Correlation Coefficient) โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2548) [21] คือ ค่า r มีค่า 0.01 - 0.20 ต่ำที่สุด 0.21 - 0.30 ต่ำมาก 0.31 - 0.40 ต่ำ 0.41 - 0.50 ค่อนข้างต่ำ 0.51 - 0.60 ปานกลาง 0.61 - 0.70 ค่อนข้างสูง 0.71 - 0.80 สูง 0.81 - 0.90 สูงมาก และ 0.91 - 1.00 สูงที่สุด

ผลการวิจัย

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 1

ตารางที่ 1 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยรวม ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัท

ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัท		N	%	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	9.25	8.6614	1.3168	สูงมาก
	ปริญญาตรี	230	57.50	8.7114	1.1712	สูงมาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	133	33.25	8.9674	0.8320	สูงมาก
อายุงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	8	2.00	8.9056	0.1547	สูงมาก
	1 – 5 ปี	111	27.75	8.7087	1.2360	สูงมาก
	6 – 10 ปี	130	32.50	8.8412	1.0024	สูงมาก
	มากกว่า 10 ปี	151	37.75	8.8046	1.0804	สูงมาก
ตำแหน่งงาน	ระดับปฏิบัติการ	140	35.00	8.7548	1.2099	สูงมาก
	ระดับหัวหน้างาน	163	40.75	8.7843	0.9882	สูงมาก
	ระดับผู้จัดการแผนก	83	20.75	8.8226	1.1078	สูงมาก
	ระดับผู้บริหาร	14	3.50	9.0698	0.8977	สูงที่สุด
ทุนจดทะเบียนบริษัท	ต่ำกว่า 500 ล้านบาท	50	12.50	8.6722	1.2103	สูงมาก
	500 - 1,000 ล้านบาท	100	25.00	8.7222	1.2842	สูงมาก
	1,001 - 1,500 ล้านบาท	100	25.00	8.8280	1.0676	สูงมาก
	มากกว่า 1,500 ล้านบาท	150	37.50	8.8542	0.9135	สูงมาก
ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัท	ต่ำกว่า 5 ปี	30	7.50	8.1822	1.4541	สูงมาก
	5 - 10 ปี	30	7.50	8.3002	1.4814	สูงมาก
	11 - 20 ปี	140	35.00	8.7848	1.0680	สูงมาก
	มากกว่า 20 ปี	200	50.00	8.9621	0.9145	สูงมาก
ประเภทบริษัท	บริษัทสัญชาติไทย	200	50.00	8.8303	1.1088	สูงมาก
	บริษัทร่วมทุนกับต่างชาติ	170	42.50	8.7104	1.0646	สูงมาก
	บริษัทต่างชาติ	30	7.50	8.9978	1.1024	สูงมาก
รวม		400	100.00	8.7919	1.0901	สูงมาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7919 เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูง

กว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.9674 อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.6614 อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามอายุงาน พบว่ากลุ่มอายุงานต่ำกว่า 1 มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูงกว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.9056 อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มอายุงาน 1 - 5 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7087 อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูงกว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.0698 อยู่ในระดับสูงที่สุด และกลุ่มตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7548 อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามทุนจดทะเบียนบริษัท พบว่า กลุ่มทุนจดทะเบียนบริษัทมากกว่า 1,500 ล้านบาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูงกว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.8542 อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มทุนจดทะเบียนบริษัทต่ำกว่า 500 ล้านบาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.6722 อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานของบริษัท พบว่า กลุ่มระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทมากกว่า 20 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูงกว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.9621 อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.1822 อยู่ในระดับสูงมาก จำแนกตามประเภทบริษัท พบว่า กลุ่มประเภทบริษัทต่างชาติ มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาสูงกว่ากลุ่มอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.9978 อยู่ในระดับสูงมาก และกลุ่มประเภทบริษัทร่วมทุนกับต่างชาติ มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมาต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7104 อยู่ในระดับสูงมาก

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ

ปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility)	8.8335	1.2338	สูงมาก
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability)	8.8992	1.2277	สูงมาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (responsiveness)	8.3944	1.3057	สูงมาก
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance)	8.8900	1.2240	สูงมาก
รวม	8.7543	1.1798	สูงมาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.7543 อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น เท่ากับ 8.8992 อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทผู้รับเหมาสามารถส่งมอบงานบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ได้ตามระยะเวลาที่บริษัทท่านกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น และด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น เท่ากับ 8.3944 อยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทผู้รับเหมา มีบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำแก่บริษัทท่านอยู่ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น

ข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อ 3

ตารางที่ 3 ปัจจัยคุณภาพงานบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง

ปัจจัยคุณภาพงานบริการ	การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง		
	r	Sig.	ระดับการส่งผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.428*	0.000	ค่อนข้างต่ำ
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	0.231*	0.000	ต่ำมาก
ด้านการตอบสนองความต้องการ	0.075	0.135	ต่ำที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	0.170*	00.001	ต่ำที่สุด

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยคุณภาพงานบริการส่งผลต่อระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่า r เท่ากับ 0.428 ส่งผลในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่า r เท่ากับ 0.231 ส่งผลในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่า r เท่ากับ 0.075 ส่งผลในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำที่สุด โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่า r เท่ากับ 0.175 ส่งผลในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐาน

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1 พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกับกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 2 พบว่า อายุงานต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 3 พบว่า ตำแหน่งงานต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 4 พบว่า ทุนจดทะเปียนบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 5 พบว่า ระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง แตกต่างกับกลุ่มระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทมากกว่า 20 ปี

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 6 พบว่า ประเภทบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 7 พบว่า ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 8 พบว่า ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 9 พบว่า ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการตอบสนองความต้องการไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 10 พบว่า ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

1) การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลบริษัท พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุงาน ตำแหน่งงาน ทุนจดทะเปียนบริษัท และประเภทบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้ผู้รับเหมางานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ใน

นิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อิศารัตน์ ธรรมนาม (2560) [22] ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบเส้นทางบินภายในประเทศ โดยศึกษาจากผู้โดยสารที่ใช้และเคยใช้บริการสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบเส้นทางบินภายในประเทศ เดินทางภายในประเทศในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ภายในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ลักษณะของประชากรในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่มีระดับความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานของบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยองแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ์ (2559) [23] ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรีและใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจที่ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

2) ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพงานบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ์ (2559) [23] ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรีและใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยรวม ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับสูงมาก คือ ด้านความวางใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองทันที ด้านความเอาใจใส่และด้านความมีตัวตนตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความวางใจได้มากที่สุด

3) ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยคุณภาพงานบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดระยอง ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ปยุต ภัทรภาพงศธร (2556) [24] ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ ปัจจัยการตัดสินใจของผู้บริโภค และความภักดีต่อการบริการของอุตสาหกรรมหลักทรัพย์ในประเทศไทย ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ลงทุนรายย่อยในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 797,326 ราย สุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบหลายขั้นตอน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า คุณภาพบริการทุกด้าน ได้แก่ ด้าน

ลักษณะที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสามารถตอบสนอง ด้านความเชื่อมั่น และด้านความเข้าใจ ลูกค้า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจของผู้บริโภคของอุตสาหกรรมหลักทรัพย์ในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

- 1) บริษัทผู้รับเหมาควรศึกษาขอบเขตงานโดยละเอียด มีการใช้อุปกรณ์และบุคลากรที่เหมาะสมกับขอบเขตงาน รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ลดต้นทุนในการดำเนินงาน
- 2) บริษัทผู้รับเหมาควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านบุคลากรและเครื่องมือ มีการเตรียมขั้นตอนการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานบำรุงรักษาอุปกรณ์มีความราบรื่นและเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

การวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้ 1) ศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ในบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี 2) ศึกษาปัจจัยข้อมูลบริษัทของบริษัทผู้รับเหมา ได้แก่ ทุนจดทะเบียนบริษัท ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนบุคลากร ที่อาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ในบริษัทธุรกิจปิโตรเคมี 3) ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ของกลุ่มธุรกิจอื่น

เอกสารอ้างอิง

- [1] บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (2554). ความรู้เรื่องปิโตรเคมี. ค้นหาค้นเมื่อ 24 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://www.pttgcgroup.com/th/about-gc/knowledge-sharing/petro-knowledge>
- [2] ISO 14224:2016(E). (2016). Petroleum, petrochemical and natural gas industries – Collection and exchange of reliability and maintenance data for equipment. Version 2016. ค้นหาค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก <https://www.iso.org/standard/64076.html>
- [3] การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2561). ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวทางการตรวจประเมินการจัดการความปลอดภัยกระบวนการผลิตในนิคมอุตสาหกรรม. ค้นหาค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566. สืบค้นจาก <https://www.ieat.go.th/>
- [4] บริษัท โพลีบอนด์ จำกัด. (2550). เทคนิคการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลในอุตสาหกรรม. ค้นหาค้นเมื่อ 14 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://www.polybond.co.th/knowledge/detail/9>
- [5] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : บริษัท วสิทธิพัฒนา จำกัด.

- [6] สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน (สศค.) สำนักงาน ก.พ (2551). กฎ ก.พ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง พ.ศ. 2551. ค้นหาเมื่อ 6 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://www.ocsc.go.th/node/643>
- [7] กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). ทุนจดทะเบียน. ค้นหาเมื่อ 6 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th/dbdweb56/>
- [8] DeAngelo, H., DeAngelo, L., & Stulz, R. M. (2006). Dividend policy and the earned/contributed capital mix: A test of the life-cycle theory. *Journal of Financial Economics*, 81(2), 227-254.
- [9] รศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ กาญจนะจิตรา สายสุนทร. (2551). การกำหนดสัญชาติของนิติบุคคล. ค้นหาเมื่อ 6 เมษายน 2566. สืบค้นจาก <https://www.excelthai.com/2009/10/blog-post>
- [10] Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- [11] Philip Kotler and Kevin Lane Keller. (2006). *Marketing Management*. 12th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- [12] Belch, George E. & Michael A. Belch. (2005). *Advertising and promotion : an integrated marketing communications Perspective (6thed)*. Boston : McGraw-Hill.
- [13] Clayman, Michelle R., Fridson, Martin S., Troughton, George H. (2008). *Corporate finance : a practical approach.2 nd ed*. CFA Institute
- [14] Stephen Denning. (2018). *The Age of Agile : How Smart Companies Are Transforming The Way Work Gets Done*. (1st ed). New York : AMACOM
- [15] รศ.ดร.พันธุ์ทิพย์ กาญจนะจิตรา สายสุนทร. (2551). การกำหนดสัญชาติของนิติบุคคล. ค้นหาเมื่อ 6 เมษายน 2566. สืบค้นจาก https://www.excelthai.com/2009/10/blog-post_10.html
- [16] Wisner, J.D. and Corney, W.J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking. *Benchmarking : An International Journal* 8(3): 240-250.
- [17] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40.
- [18] Philip Kotler and Kevin Lane Keller. (2006). *Marketing Management*. 12th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2006.
- [19] กิตติพงษ์ จันทวัฒน์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติบนเกาะช้างใต้ จังหวัดตราด. *วิทยานิพนธ์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ*.

- [20] กัลยา วานิชย์บัญชา และฐิตา วานิชย์บัญชา. (2564). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 34). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- [21] พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2548). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร (ฉบับปรับปรุงใหม่). สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- [22] อิตารัตน์ ธรรมนาม. (2560). ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินที่มีการบริการเต็มรูปแบบ เส้นทางบินภายในประเทศ. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด.
- [23] ปุณณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด.
- [24] ปยุต ภัทรพงษ์ธร. (2556). ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ ปัจจัยการตัดสินใจของผู้บริโภค และความภักดีต่อการบริการของอุตสาหกรรมหลักทรัพย์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.