

หัวข้อโครงการวิจัย : การพัฒนาโปรแกรมช่วยในการประเมินเบื้องต้นสำหรับการให้บริการซ่อม
อุปกรณ์ไฟฟ้า กรณีศึกษา ศูนย์บริการ Samsung จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ดำเนินงานวิจัย : นาย ชัยณรงค์ กุลวราภรณ์ รหัสนิสิต 44370690
: นาย พิชิต ฉัตรจินดารัตน์ รหัสนิสิต 44730898

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูพงษ์ พงษ์เจริญ

สาขาวิชา : วิศวกรรมอุตสาหกรรม

ภาควิชา : วิศวกรรมอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา : 2548

.....

บทคัดย่อ

เนื่องจากในปัจจุบัน ธุรกิจการจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าได้มีการแข่งขันกันมาก และการบริการ
หลังการขายเป็นจุดหนึ่งที่สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมาก ซึ่ง
การบริการหลังการขายที่มีประสิทธิภาพ ต้องสามารถให้ข้อมูลในเรื่องราคาและระยะเวลาที่แน่นอน
กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจที่จะส่งสินค้าเข้ารับบริการหรือไม่

ในการทำศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เลือกที่จะทำการศึกษาในเรื่องของการบริการหลังการขายของ
ศูนย์บริการ Samsung จังหวัดพิษณุโลก จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานและการศึกษาเวลา
ประยุกต์ใช้ เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการทำงาน ซึ่งมีการนำฐานข้อมูลต่างๆเข้ามาใช้ทั้งการ
กำหนดรหัสรายการเสีย, รหัสอะไหล่, วิธีการเพิ่มงาน, วิธีการปิดงาน, ตรวจนับวัสดุคงคลัง รวมถึง
ได้มีการออกแบบขั้นตอนการให้บริการ โดยมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการ
ปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่าโปรแกรมคอมพิวเตอร์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทาง หรือใช้เป็นต้นแบบที่
จะเพิ่มความสารถของโปรแกรมหรือเพิ่มเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้โปรแกรมสามารถนำไปใช้กับสินค้า
ชนิดอื่นๆหรือใช้กับสินค้าหลายชนิดและหลายบริษัทผู้ให้บริการพร้อมๆกัน

Project Title : Program development for primary electrical appliances repairing services
evaluation: A case study of Samsung service center Phitsanuloke

Name : Mr. Chainarong Kulwaraporn Code 44370690
: Mr. Pichit Chatjindarat Code 44370898

Project Advisor : Assist.Dr. Pupong Pongcharoen

Major : Industrial Engineering

Department : Industrial Engineering

Academic Year : 2005

.....

Abstract

The business of electrical must improve the different service process from their competitor. The after sale service to will be helpful to increase the customer's confidence. For the service process efficiency, systematic and accuracy. They also can give the information provision to customer timing evaluation and cost defining of primary service. This data will be beneficial decision-making for the customer to use the service.

In this research, we also selects to study on the after sale service in Samsung service center Phitsanuloke. The result of this study about timing will be applied in order to collect the primary database. The various databases such as the damage code, workload upgrading work termination, stock checking and service process design. The computers were applied in this study in order to improve the service process.

The findings were as follows the program computer is model for development for primary electrical appliances and the expanding of the program can be adapted with various goods simultaneously.

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์นี้สำเร็จล่วงได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลืออย่างดี จากท่าน ผศ.ดร.ภูพงษ์ พงษ์เจริญ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ของการวิจัยด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณศูนย์บริการ บริษัท Samsung จังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกท่านของบริษัทที่ให้ความเอื้อเฟื้อ ความรู้ความเข้าใจและให้ความช่วยเหลือ ทุก ๆ ด้าน ตลอดจนคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการเก็บข้อมูลรวมถึงการอธิบายขั้นตอนการทำงานของบริษัท คณะผู้ดำเนินโครงการวิจัยใคร่ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ คณะผู้ดำเนินโครงการวิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา ซึ่งคอยให้กำลังใจ และความช่วยเหลือใน ทุก ๆ ด้าน แก่คณะผู้ดำเนินโครงการวิจัยจนสำเร็จการศึกษา

ผู้ทำวิจัย

นายชัยณรงค์ กุลวราภรณ์	รหัส 44370690
นายพิชิต ฉัตรจินดารัตน์	รหัส 44370898