

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) ของผู้ประกอบการในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร
ชื่อ	นายทวิศักดิ์ สีทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปัทมน์ฉัตร อนุรักษ์ถาวร
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) ของผู้ประกอบการในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี (2) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านหลักการตลาดและการบริการต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) ของผู้ประกอบการในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี จำนวน 125 บริษัท และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติ SPSS ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานในด้านปัจจัยของสถานประกอบการโดยใช้สถิติ (ANOVA) และหาความสัมพันธ์ปัจจัยด้านการตลาดการบริการโดยใช้สถิติ (Corelation)

ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการที่ใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) ให้ความสำคัญในระดับมาก โดยการให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุง โดยจำแนกตามรูปแบบการบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญของระดับการบริการดังนี้ (1) ทำสัญญาบริการ (2) ใช้บริการการเมื่อซ่อมใหญ่ (3) ใช้บริการเมื่อเกิดขัดข้อง (4) ตรวจสอบวินิจฉัย (5) บริการด้านอะไหล่

ผลการตรวจสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยด้านสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทขององค์กร ทุนจดทะเบียน และ จำนวนพนักงาน ไม่แตกต่างกันในการเลือกใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ อย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจมีเหตุผลจากข้อจำกัดของกลุ่มตัวอย่างอาจมีน้อย ซึ่งศึกษาเฉพาะในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น

จากผลการตรวจสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านหลักการตลาดการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ (Chiller) พบว่าปัจจัยด้านการตลาดบริการทั้งหมดมีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ยกเว้น การบริการหลักไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเมื่อซ่อมใหญ่ การเข้าถึงลูกค้าไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเมื่อซ่อมใหญ่ ด้านการเงินไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเมื่อซ่อมใหญ่และเรียกเข้าตรวจสอบวินิจฉัย ด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์ระดับความสำคัญของการใช้บริการทำสัญญาและเรียกเข้าตรวจสอบวินิจฉัย การใช้สินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเมื่อซ่อมใหญ่ การใช้สินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเรียกเข้าเมื่อเกิดขัดข้อง และ การใช้สินทรัพย์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความสำคัญของการใช้บริการเรียกเข้าตรวจสอบวินิจฉัย โดยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจมีเหตุผลจากข้อจำกัดทางด้านเวลา และกลุ่มตัวอย่างอาจมีน้อย ซึ่งศึกษาเฉพาะในเขตส่งเสริมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานีเท่านั้น

Independent Study Title	Factor of an Important in Servicing to Repair a Chiller of a Trader in a Navanakorn Industrial Settlement, Pathumthani
Name	Mr.Taveesak Sithong
Advisor	Assistant Professor Pattamutchat Anurakruenon
Major	General Management
Academic Year	2007

ABSTRACT

These researching has an object, that are (1) for studying the factor in the place that has a level important in servicing to repair a chiller of the trader in Navanakorn Industrial settlement, Pathumthani, (2) for studying the relation of the factor in marketing and a level important in servicing to repair a chiller of the trader in Navanakorn Industrial settlement, Phathumthani, which is collecting information by using a questionnaire from 125 sample group who are the trader in Navanakorn Industrial settlement, Pathumthani. The researcher is analyzed by using the program SPSS from percentage, average, standard deviation, and testing the hypothesis in the factor of the place by using statistics (ANOVA) and finding the relation of the marketing by using the statistics (Correlation)

The result of these researching finds that the place where is using the servicing to repair a chiller, is expected to has a high level of servicing. The researcher finds that a sample group is looking for a level of an important serving such as (1) marketing a service contact (2) using a service when has a main repairing (3) suing a service when has an error (4) checking and analyzing, and (5) servicing in a spare part.

The result of checking the hypothesis, the factor of the place has an effective difference in servicing to repair a chiller. The researcher finds that an effective difference in servicing to repair a chiller such as (1) a kind of trader (2) a kind of a capital register, and (3) a kind of a number of an employee which is not different in using a servicing to repair a chiller. The reason that is not different because of a limit of a sample that is studying just in Navanakorn Industrial Settlement, Pathumthani.

The result of checking the hypothesis, the factor of the marketing that has a relation in a level of an important in servicing to repair a chiller. The researcher finds that the relation of service marketing is in level 0.05. A main service, a financial, and using an asset have no relation to a level of an important, and using an asset have no relation to a level of an important when has a main repairing. A minding and using an asset have no relation to a level of an important when calling to analyze an error and making a contact. All factors has not has an important in statistics which might be the reason from a limit of time and a few sample group that is studying just in Navanakorn Industrial settlement, Pathumthani.