

การวิจัยเรื่องระบบสารสนเทศแนะนำลูกค้าในการรับบริการบำรุงรักษารถยนต์ สำหรับศูนย์บริการขนาดเล็กมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศแนะนำลูกค้าในการรับบริการบำรุงรักษารถยนต์สำหรับศูนย์บริการขนาดเล็ก และประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศแนะนำลูกค้าในการรับบริการบำรุงรักษารถยนต์สำหรับศูนย์บริการขนาดเล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาดัดสนใจเลือกสุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานขับรถ จำนวน 10 คนจากบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ทดลองใช้งานระบบสารสนเทศในการดำเนินงาน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธุรกิจที่ได้รับอนุญาต จำนวน 30 คนได้มาจากการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้ทดลองในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ 2 ส่วนคือ 1) ระบบสารสนเทศแนะนำลูกค้าในการรับบริการบำรุงรักษารถยนต์ สำหรับศูนย์บริการขนาดเล็ก และ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจ โดยพนักงานขับรถและลูกค้าที่เข้ารับบริการจะเป็นผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล โดยได้รับความร่วมมือจากพนักงานขับรถของศูนย์บริการรถยนต์เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศแนะนำลูกค้าในการรับบริการบำรุงรักษารถยนต์สำหรับศูนย์บริการขนาดเล็กได้สร้างงานให้เป็นระบบ มีข้อมูลอ้างอิง สำหรับการให้บริการช่วยให้งานมีความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วขึ้น ทำให้การบริการปรับเปลี่ยนบุคคลในการให้บริการสะดวกขึ้น

ระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นนี้เหมาะกับธุรกิจขนาดเล็ก ระบบที่พัฒนาขึ้นใช้ภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL ซึ่งทุกคนสามารถใช้งานได้ง่าย ทั้งยังสามารถเข้าไปแก้ไข หรือเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ในระบบได้

เมื่อเรานำเอาผลการทดสอบในแต่ละด้านมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติ เพื่อหาค่าเฉลี่ย จะทำให้เราสามารถสรุปผลการทดสอบหาความพึงพอใจของระบบโดยรวมได้ว่า พนักงานขับรถมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 ส่วนลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.23

This research was aimed to study and develop information system used to introduce to customers when coming to get maintenance services at small service center and to evaluate their application. The researcher selected two groups of purposive samplings. One was ten service advisers from various companies that were allowed to apply the information system at work. The other was a group of thirty customers that were accidental samplings. This experimental research was carried out from February to March 2007.

Both the information system and the questionnaires were used to get the data of satisfaction from the service advisers and the customers. The data collection was completely done by the service advisers of the small service center. The researcher used Percentage, Means and Standard Deviation to analyze the data.

It was found out that it was worth using the information system with the customers and the service advisers. This system enabled the service advisers of the small service center to work more cooperatively and systematically. Besides, the maintenance service became more accurate and faster with a good reference system. There was no obstructions at all because every service adviser could be substituted immediately at work when there was someone off.

This information system was suitable for the small service center because it was developed by using PHP and MySQL program that everyone could use and change the data easily. Moreover, a user could correct the needed data within the system.

It was concluded that the service advisers were satisfied with the application of the information system at work with a means of 4.02 while the customers took a satisfaction means of 4.23.