

การวิจัยเรื่องระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศ และประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาตัดสินใจเลือกสุ่มตัวอย่างโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานขาย ได้แก่ วิศวกรขาย หรือ ผู้แทนขายได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 5 คน และกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของธุรกิจเครื่องปรับอากาศได้มาจากการสุ่มแบบโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 30 คน โดยได้ทดลองในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2550 การวิจัยครั้งนี้เป็นลักษณะเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยอยู่ 2 ส่วนคือ 1 ระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศ และ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจ โดยพนักงานขายและลูกค้าที่เข้ารับบริการจะเป็นผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โดยผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล โดยได้รับความร่วมมือจากพนักงานขายของบริษัทเครื่องปรับอากาศเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศได้สร้างงานให้เป็นระบบ มีข้อมูลอ้างอิง สำหรับการให้บริการด้านเทคนิคของธุรกิจเครื่องปรับอากาศ ช่วยให้งานมีความถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็วขึ้น ทำให้การบริการปรับเปลี่ยนบุคคลในการให้บริการสะดวกขึ้น

ระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นนี้เหมาะกับธุรกิจขนาดเล็ก ระบบที่พัฒนาขึ้นใช้ภาษา PHP และฐานข้อมูล MySQL ซึ่งทุกคนสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการจัดหา และการบำรุงรักษาในส่วนลูกค้า ช่างติดตั้ง และช่างซ่อมบำรุง สามารถเข้าใช้งานระบบได้จากการลงทะเบียนเพื่อใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะได้ทราบข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ในสินค้าและข้อมูลด้านเทคนิคต่างๆ ของตัวเครื่อง รวมถึงสาเหตุและการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคได้ อย่างรวดเร็ว สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

เมื่อเรานำเอาผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละด้านมาผ่านระเบียบวิธีการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยจะทำให้เราสามารถสรุปผลการทดสอบหาความพึงพอใจของระบบโดยรวมได้ว่าพนักงานขายมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.11 และลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศในระดับดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.16

จากผลการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศด้านเทคนิค สำหรับเครื่องปรับอากาศสรุปได้ว่า ระบบสามารถอำนวยความสะดวกให้พนักงานขายและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้ใช้มีความพึงพอใจจากการใช้งานในระดับดี ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านเทคนิคสำหรับธุรกิจเครื่องปรับอากาศ จึงเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

The purpose of this research was to study and develop the technical formation system used for air-conditioning business and also to evaluate its application. The samplings used in this research were two groups as follows: the five sale representatives who were the purposive samplings and a group of thirty accidental samplings who were the customers using the air-conditioning service. The experiment research was done from February to March 2007.

The Researcher used both the technical information system and the questionnaires in order to get the data of satisfaction from the sale representatives and the customers who cooperatively collected all the data for him. Percentage, Means and Standard Deviation were used to analyze the data.

It was found out that the technical information system used for the air-conditioning business could create more systematic, accurate and faster work. The application of the technical information system could help a lot regarding the staff substitution at work. This technical information system was suitable for the air-conditioning business because it was developed by using PHP and MySQL program that could conveniently used by the user.

The customers, the installation and maintenance workers could easily register to use the system themselves to get some information about the product and technical details without any problem. The users of this technical information system could find out the causes of the problems and know how to solve them so quickly that the customers were satisfied.

The findings were that the sale representatives took a satisfaction means of 4.11 while the customers showed a satisfaction means of using the technical system.

Therefore, the researcher suggested that this system was worth being used for the air-conditioning business so as to serve the customers' need.