

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการซ่อมบำรุงเครื่องผลิตน้ำเย็นของ บริษัท แอร์โค จำกัด (เทรน ประเทศไทย) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ
ผู้เขียน	นายกิตติสม แถวสุวรรณ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	อาจารย์ ดร.อดิศักดิ์ ชีรานุพัฒนา

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการซ่อมบำรุงเครื่องผลิตน้ำเย็นของ บริษัท แอร์โค จำกัด (เทรน ประเทศไทย) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของบริษัท แอร์โค จำกัด (เทรน ประเทศไทย) ในเขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 96 รายและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายจัดซื้อจำนวนเท่ากัน ตำแหน่งส่วนใหญ่ เป็นหัวหน้าหรือพนักงานฝ่ายจัดซื้อ ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในองค์กรประเภท ห้างสรรพสินค้า / ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ / ร้านค้าสมัยใหม่ มากที่สุด และอยู่ในองค์กรในลักษณะ “บริษัทจำกัด” โดยเป็นองค์กรที่มีมูลค่าทรัพย์สิน มากกว่า 200 ล้านบาท อยู่ในองค์กรที่มีพนักงานมากกว่า 200 คน เลือกทำสัญญาการบริการกับบริษัทผู้ให้บริการบำรุงรักษาเครื่องทำน้ำเย็น

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการซ่อมบำรุงเครื่องผลิตน้ำเย็นของบริษัทแอร์โค จำกัด (เทรนประเทศไทย) สำนักงานภาคเหนือโดยรวมไม่พึงพอใจ และเมื่อทำการวิเคราะห์เป็นปัจจัยพบว่าปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ด้านการตอบสนอง และด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเพียง 2 ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ และความน่าเชื่อถือ

Independent Study Title	Customers Satisfaction Towards Chiller Maintenance Services Quality of Airco Company Limited (Trane Thailand) in Northern Region
Author	Mr.Kitisom Taewsuwan
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Dr.Adisak Theeranuphattana

ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study the customers' satisfaction toward chiller maintenance service quality of Airco Company Limited (Trane Thailand) in the North of Thailand. Data were collected from 96 customers of Airco Company Limited (Trane Thailand) in the North of Thailand via questionnaires. Data were then analyzed with descriptive statistics such as frequency, percentage, and arithmetic mean.

The result of the study showed that there was an equal number of the samples from department of maintenance and department of procurement. Most of the positions were head or staff of the department of procurement. Most of the samples worked for a shopping mall/big retail store/modern mall and in a company categorized as a "limited company" with asset value of more than 200 million Baht. They also worked with more than 200 colleagues. Their organization signed a contract for maintenance service with chiller maintenance service provider.

From the analysis of the elements of the quality of service, it was found that overall the customers were not satisfied with the chiller maintenance service of Airco Company Limited (Trane Thailand), Northern Region's Branch. It was also found that the samples were not satisfied with the factors in terms of tangibles, responsiveness, and assurance. They were only satisfied with two factors which were empathy and reliabilities.