

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการฝึกอบรมของ บริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาถึง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝึกอบรมของบริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด โดยจะศึกษาเฉพาะกรอบแนวคิดที่กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพการบริการ 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้รับความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาองค์กรที่เป็นบริษัทและห้างร้านที่เป็นลูกค้าของบริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งมีจำนวนองค์กรตามที่อยู่ในทะเบียนลูกค้าทั้งหมด 102 องค์กร (บริษัท แบนด์ค็อก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด, 2554: ทะเบียนลูกค้า) โดยจะศึกษาจากผู้ที่เกี่ยวข้องและมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้การฝึกอบรมของแต่ละองค์กรๆ ละ 1 ราย อาทิเช่น วิศวกร เจ้าหน้าที่ประจำแผนก ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการโรงงานหรือ ผู้จัดการทั่วไป เป็นต้น เพื่อให้ได้มาซึ่งประชากรทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มคือ

1. กลุ่มผู้ผลิตรถยนต์และรถจักรยานยนต์ โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 4.00
2. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะปั๊มหรือหล่อขึ้นรูป โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 50.00
3. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องยนต์ โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 7.80
4. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนยางหรือพลาสติก โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 22.60
5. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 7.80
6. กลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วนประกอบอื่นๆ อาทิเช่น ผู้ผลิตเบาะรถยนต์ โดยมีสัดส่วนคิดเป็นร้อยละ 7.80

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ที่เกี่ยวข้องและ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการฝึกอบรมของ บริษัท ห้างร้าน ที่เป็นลูกค้าของบริษัท แบงก์คอก ควอลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ทั้งหมดจำนวน 102 องค์กร โดยใช้แบบสอบถาม

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนามาจาก เครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพงานบริการ (SERVQUAL INSTRUMENT) จากการศึกษาของ Leonard Berry, Valrie Zeithaml และ A. Parasuraman และคณะ (Marshall/ Johnston, 2010 : 373-376) โดยมี 22 รายการกระจายมาจาก 5 องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ เช่น รายการคำถามด้าน รูปลักษณะสิ่งที่จับต้องได้ เรื่องเอกสารเผยแพร่ที่เกี่ยวข้องในบริการฝึกอบรมของบริษัทฯ มี ภาพลักษณ์ที่ค่อนข้างเด่นชัด (เช่น เว็บไซต์ โบชัวร์ เฟสบุ๊ก เอกสารที่ใช้ในการบริการฝึกอบรม เป็นต้น) พัฒนามาจากหัวข้อคำถามเรื่อง เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลักคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงานและชื่อฝ่ายงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยใช้แบบสอบถามที่มีมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

เพื่อตรวจสอบคำถามว่าสื่อความหมายได้ตรงตามความต้องการ จึงได้มีการนำแบบสอบถามส่วนของความพึงพอใจทั้ง 22 รายการมาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.958 ซึ่งหมายความว่าสามารถเชื่อมั่นแบบสอบถามได้ว่ามีความแม่นยำ (Hair, Money Samouel and Page, 2007: 244-246)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ และข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุ การทำงานและชื่อฝ่ายงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน

โดยผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 -5.00	หมายถึงระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง
3.50 -4.49	หมายถึงระดับพึงพอใจ
2.50 -3.49	หมายถึงระดับเฉยๆ
1.50 -2.49	หมายถึงระดับไม่พึงพอใจ
1.00 -1.49	หมายถึงระดับไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

3. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ ตามลักษณะอายุ กลุ่มบริการที่ใช้และกลุ่มประเภทธุรกิจ โดยจะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือตารางไขว้ (Crosstab)

4. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อองค์ประกอบ ด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปลักษณะสิ่งที่จะต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การทำให้เกิดความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่งานบริการ โดยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยว่าแต่ละกลุ่มลูกค้า ตามลักษณะกลุ่มประเภทธุรกิจเป้าหมายของบริษัทฯ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่โดยการ ใช้สถิติ Independent sample t-test ทำการทดสอบ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อใช้บริการ และข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงให้เห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน