

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึง ระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษามีรายละเอียดด้วย

#### ขอบเขตการศึกษา

##### 1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกสภาอุตสาหกรรมต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริง เพื่อระบุระดับความพึงพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่มีต่อบริการดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ที่มีต่อบริการที่ได้รับจริงไว้ 5 ด้านตามองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านรูปลักษณ์ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

##### 2. ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งหมดจำนวน 75 ราย (สภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี : 2545)

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสัมภาษณ์ สมาชิกของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 75 ราย ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมดของการศึกษา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าหาข้อมูลจากสภาอุตสาหกรรมจังหวัด หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถามซึ่งใช้สอบถามจากประชากรทั้งหมด จำนวน 75 ราย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน จำนวนพนักงานในหน่วยงาน ระยะเวลาในการเข้าเป็นสมาชิก ความถี่ในการเข้าร่วมประชุม การร่วมทำกิจกรรม การเป็นสมาชิกองค์กรอื่นๆ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังที่มีต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการจากสภาอุตสาหกรรม จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความใส่ใจ การตอบสนองลูกค้า

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ การรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริง ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ จากสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ สิ่งที่สามารถจับต้องได้ ความใส่ใจ การตอบสนองลูกค้า

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความคิดเห็นใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ( สุกัญญา สุทธิวนิช, 2538: 116 ) โดยมีเกณฑ์ การจัดค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง และระดับการรับรู้ ของสมาชิกต่อบทบาทของสภาอุตสาหกรรมจังหวัดกาญจนบุรีด้านต่าง ๆ ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับอธิบายผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.00 – 4.50	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.49 – 3.50	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.49 – 2.50	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.49 – 1.50	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.49 – 1.00	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด

ระดับการรับรู้	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์เป็น 5 ระดับอธิบายผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.00 – 4.50	หมายถึง	การรับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.49 – 3.50	หมายถึง	การรับรู้มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.49 – 2.50	หมายถึง	การรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.49 – 1.50	หมายถึง	การรับรู้น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.49 – 1.00	หมายถึง	การรับรู้น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการแปลผลด้านความคาดหวัง กับระดับการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับจริงเมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน จะสามารถทำให้ทราบระดับความพึงพอใจดังนี้

ค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้	แปลว่า	ไม่พอใจ
ค่าเฉลี่ยความคาดหวังเท่ากับค่าเฉลี่ยการรับรู้	แปลว่า	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้	แปลว่า	พอใจ

**ระยะเวลาที่ทำการศึกษา**

มีนาคม- กรกฎาคม 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved