

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบ วิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษาและรายงาน

#### ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพในการให้บริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยศึกษาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างไร ต่อองค์ประกอบด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัทดังกล่าว โดยกำหนดกรอบการวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ได้แก่ รูปลักษณะ (Tangibility) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

#### ขอบเขตประชากร และจำนวนตัวอย่าง

การศึกษานี้ ทำการศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าของบริษัทฯ ซึ่งอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และได้ซื้อเครื่องปรับอากาศทั้งแบบตั้งแขวน หรือแบบติดผนังพร้อมบริการติดตั้งจาก บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ในปี พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งหมด 210 ราย แบ่งเป็นผู้ที่ใช้เครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยจำนวนทั้งหมด 162 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) และมีวิธีการเก็บแบบสอบถาม โดยให้คนไปเก็บแบบสอบถามโดยตรงจากลูกค้า (รายชื่อลูกค้าบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด, 2547)

## วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด ครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าของบริษัทที่ใช้เครื่องปรับอากาศภายในที่พักอาศัยในปีพ.ศ. 2547 จำนวนทั้งหมด 162 ราย แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของบริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิจะทำการรวบรวมจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ รายงานจำนวนลูกค้า วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งความรู้ต่างๆ

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ทั้งนี้การวัดระดับความพึงพอใจวัดจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

การวัดความพึงพอใจต่อบริการใช้มาตราวัดแบบ ลิเคิร์ตสเกล (Likert's scale) (คุณพาลี เวชสาร , 2545) โดยกำหนดระดับการวัดดังนี้

## ระดับการวัดความคาดหวัง

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังที่นำมาแปลความหมาย กำหนดตามเกณฑ์ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>แปลผล</u>
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	คาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	คาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	คาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	คาดหวังน้อยที่สุด

ระดับการวัดความพึงพอใจของ บริษัท สมจิตรแอร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด

<u>ระดับความพอใจ</u>	<u>น้ำหนักคะแนน</u>
พอใจมากที่สุด	5
พอใจมาก	4
พอใจปานกลาง	3
พอใจน้อย	2
พอใจน้อยที่สุด	1

ค่าเฉลี่ยระดับความพอใจที่นำมาแปลความหมาย กำหนดตามเกณฑ์ดังนี้

**ค่าเฉลี่ย**

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50

**แปลผล**

พอใจมากที่สุด

พอใจมาก

พอใจปานกลาง

พอใจน้อย

พอใจน้อยที่สุด

**ระยะเวลาในการศึกษา**

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 10 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 ถึงเดือนกันยายน 2548

และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2548 ถึงเดือนกรกฎาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved