

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
ของบริษัทลานนาคอม จำกัด ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตประชากรที่จะศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารและผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ  
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถตัดสินใจซื้อสินค้า ในหน่วยงานของศูนย์บริการเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร หรือศูนย์บริการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการการติดตั้ง  
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากบริษัทลานนาคอม จำกัด จำนวน 44 ราย ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ รวมจำนวน 11 ราย แบ่งเป็น
  - 1.1 ผู้บริหาร จำนวน 3 ราย
  - 1.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
จำนวน 8 ราย
2. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตแพร่เฉลิมพระเกียรติ รวมจำนวน 6 ราย แบ่งเป็น
  - 2.1 ผู้บริหาร จำนวน 1 คน
  - 2.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
จำนวน 5 คน
3. มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก จำนวน 12 คน
  - 3.1 ผู้บริหาร จำนวน 2 คน
  - 3.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
จำนวน 10 คน
4. มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา จำนวน 6 คน
  - 4.1 ผู้บริหาร จำนวน 1 คน
  - 4.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
จำนวน 5 คน

5. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 9 คน

5.1 ผู้บริหาร จำนวน 1 คน

5.2 ผู้ที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์  
จำนวน 8 คน

#### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการให้คำปรึกษา ออกแบบติดตั้ง การบริการหลังการขายและการบำรุงรักษาของบริษัท ลานนาคอม จำกัด และความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product ) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (People) ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ ((Physical Evidence and Presentation)) และด้านกระบวนการให้บริการ(Process) และปัญหาของลูกค้านำในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทลานนาคอม จำกัด

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กรที่ใช้บริการการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จากบริษัทลานนาคอม จำกัด จำนวน 44 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษา คือ แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 44 ราย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการให้คำปรึกษา ออกแบบติดตั้ง การบริการหลังการขายและการบำรุงรักษา และข้อมูลความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของบริการ ของการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากบริษัท ลานนาคอม จำกัด

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด

## การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจ ของลูกค้าในการใช้บริการติดตั้งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ของบริษัท ลานนาคอม จำกัด ซึ่งมี ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2530)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง

ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อยที่สุด

## ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือนมีนาคม - สิงหาคม 2549 และ เก็บข้อมูล เดือนกันยายน 2549

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้วีทยาเขตแพร่เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก มหาวิทยาลัยนเรศวร วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย