

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลในการเลือกใช้บริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการให้บริการ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือลูกค้าระดับองค์กร โดยผู้กรอกแบบสอบถามได้แก่เจ้าของกิจการผู้บริหารหัวหน้าฝ่ายวิศวกรคอมพิวเตอร์และผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้บริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จะทำการออกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้า ประชากรคือ ลูกค้าของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี มีจำนวน 304 ราย (บริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด, 2549: แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามลูกค้าบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด จำนวน 304 ตัวอย่าง โดยลูกค้าระดับองค์กรผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือ เจ้าของกิจการผู้บริหาร หรือหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการจากบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ เทคโนโลยี จำกัด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด
- ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่พบในการมาใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการของบริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	จัดอยู่ในระดับ	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	จัดอยู่ในระดับ	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	จัดอยู่ในระดับ	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	จัดอยู่ในระดับ	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	จัดอยู่ในระดับ	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบในการใช้บริการของบริษัทเอ แอนด์ เอ นีโอเทคโนโลยี
จำกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาคั้งนี้ ตั้งแต่มิถุนายน 2550 – เมษายน 2551 และระยะเวลาเก็บ
รวบรวมข้อมูลเดือน มกราคม 2551

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท เอ แอนด์ เอ นีโอ
เทคโนโลยี จำกัด เลขที่ 248/55-56 ถนนมณีนพรัตน์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved