

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของ บริษัท สิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ในบทนี้ได้กล่าวถึงการดำเนินการศึกษา อันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท สิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของ บริษัท สิริ เอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 77 ราย (ศิริ เอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด, 2551) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยการเก็บข้อมูลสอบถามจากผู้ที่มิอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าซึ่งประกอบด้วย เจ้าของกิจการ ผู้จัดการโรงงานหรือโครงการ ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง และผู้ที่มิอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

วิธีการศึกษา

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า บริษัท สิริเอ็นจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด จำนวน 77 ราย โดยแบ่งการเก็บแบบสอบถามเป็น 2 วิธีคือ

1.1) เก็บแบบสอบถามโดยใช้วิธีโทรศัพท์ไปยังกลุ่มลูกค้าเพื่อนัดแล้วเข้าไปเก็บข้อมูล ที่องค์กรของลูกค้า

1.2) เก็บแบบสอบถาม โดยเก็บจากลูกค้าที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ซึ่งเข้ามายังสำนักงานที่ให้บริการของบริษัท สิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือวารสาร งานวิจัย บทความและเอกสารอ้างอิงต่างๆที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท สิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4

ส่วนคือ

ส่วนที่

ส่วนที่

ไฟฟ้า

1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของ บริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะบริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ของบริษัท สิริเอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) (คุณชาติ เวชสาร, 2545) สำหรับวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการติดตั้งและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าของบริษัท สิริ เอนจิเนียริง ซิสเต็มส์ จำกัด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ ระดับคะแนน

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

คะแนนค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ที่แบ่งเป็นช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เมษายน 2552 ทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในเดือนกุมภาพันธ์ 2552

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved