

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขานนระแกง มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ในการใช้บริการที่บริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขานนระแกง

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่ตัดสินใจใช้บริการใน บริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขานนระแกง

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษด้วยการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967 Quoted in Israel, 1992) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% โดยใช้จำนวนลูกค้ารายย่อยของบริษัทแดงกลอนประตู่จำกัดสาขานนระแกง ในปี 2554 มีจำนวน 730 คน (สมจิตต์ วงศ์องแก้ว, 2555: สัมภาษณ์) เป็นฐานการคำนวณ ซึ่งจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดย

$$n = \text{จำนวนของขนาดตัวอย่าง}$$

$$N = \text{จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา}$$

$$e = \text{ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)}$$

แทนค่า

$$n = \frac{730}{(1+730 \times 0.0025)}$$

$$n = 253$$

ดังนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 253 ราย และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่บริษัท แดงกลอนประตุ จำกัดสาขาถนนระแงง ในเดือน กรกฎาคม 2555

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท แดงกลอนประตุ จำกัด สาขาถนนระแงง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระ รายงานการวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนได้แก่ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ยี่ห้อพาหนะส่วนบุคคล ค่าบริการต่อครั้ง บริการที่เคยใช้ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท แดงกลอนประตุ จำกัด สาขาถนนระแงง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท แดงกลอนประตุ จำกัด ราคาค่าบริการต่างๆ สถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการของการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจากบริษัท แดง

กลอนประตู่ นั้นใช้มาตรวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549)

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการที่บริษัทแดงกลอนประตู่ จำกัด สาขาถนนระแงง และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2555 – กันยายน พ.ศ. 2555

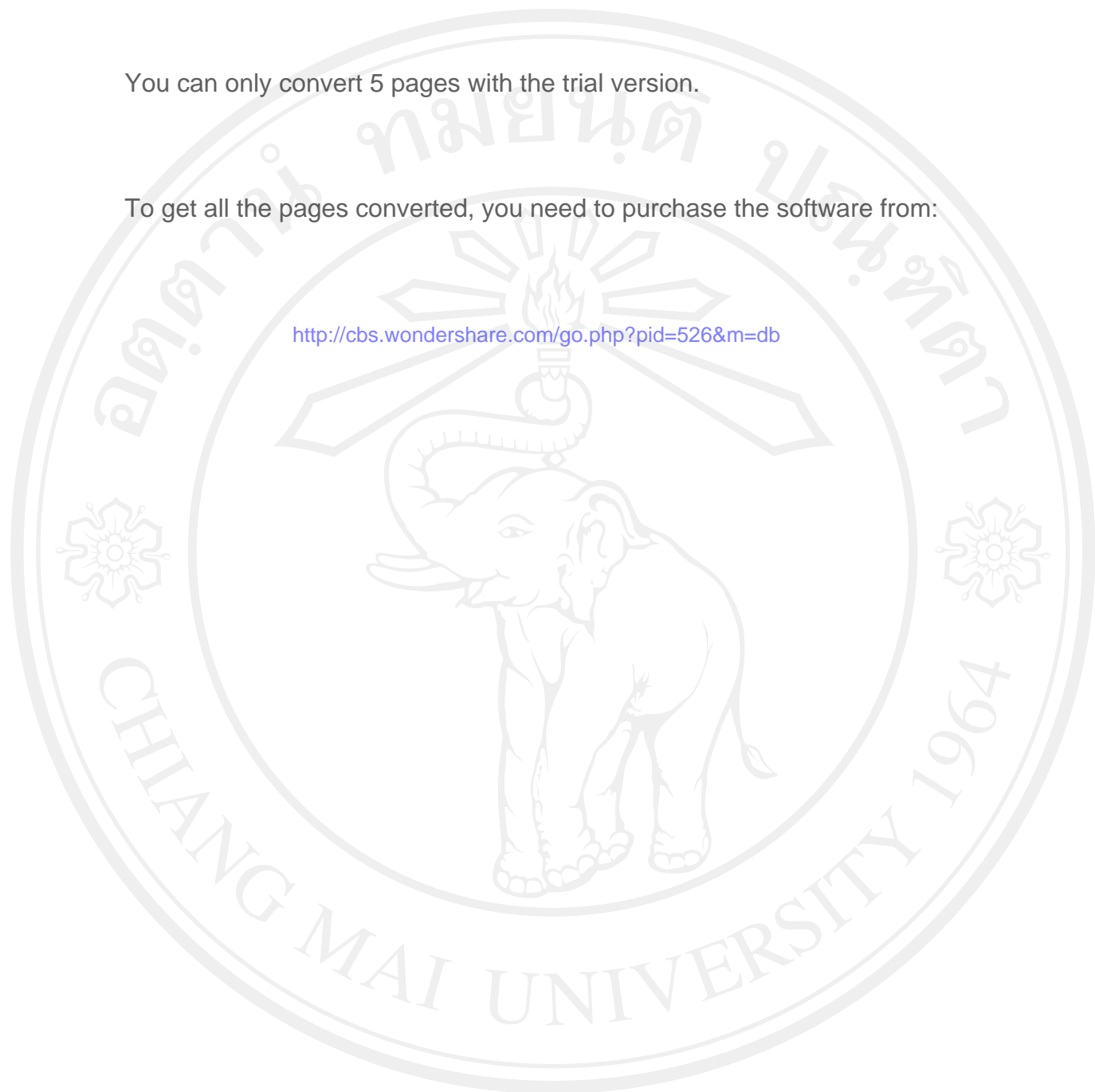
ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในวันที่ 15 - 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

Thank you for evaluating Wondershare PDF Password Remover.

You can only convert 5 pages with the trial version.

To get all the pages converted, you need to purchase the software from:

<http://cbs.wondershare.com/go.php?pid=526&m=db>



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved