

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยในการให้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และศึกษาถึงปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีวิธีการศึกษา ในเรื่องขอบเขตการศึกษา. ขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้การศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการศึกษา และระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยมุ่งศึกษาปัจจัยภายนอกอันประกอบไปด้วยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

1.2 ปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์หลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

2. ขอบเขตของประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีและใช้คอมพิวเตอร์ที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ขนาดตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ผู้ศึกษาได้เก็บตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ที่มีและใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยเก็บข้อมูลที่บริเวณน้ำพุพลาน้ำ ห้างโลตัสสมุทรสาคร ตลาด สถานที่ราชการ ธนาคารต่าง ๆ บริษัท ห้างร้าน และร้านค้า ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ อายุ รายได้ส่วนตัว ต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้คอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีหรือใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซื้อ เครื่องล่าสุดจากแหล่งใด ในระยะเวลา 1 ปีเคยใช้บริการหรือไม่ ถ้าเคยกี่ครั้ง ใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์แหล่งใดมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการหลังขายรูปแบบใด ในกรณีเรียกช่างบริการนอกสถานที่ช่างเดินทางมาถึงระยะเวลาเท่าใด และใช้เวลาซ่อมเสร็จโดยเฉลี่ยกี่วัน รูปแบบบริการที่ต้องการจะใช้บริการนอกสถานที่หรือไม่ถ้ามีค่าบริการ ค่าใช้บริการนอกสถานที่ที่จะใช้บริการด่วนพิเศษ และมีเครื่องสำรองให้ใช้ ค่าใช้จ่ายในการบริการด่วนและมีเครื่องสำรองให้ใช้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางการตลาด ที่มีผลในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยทางการตลาดและปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นปัญหาในการเลือกใช้บริการหลังขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)⁹ ลักษณะคำถามประกอบไปด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เกณฑ์ในการให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

⁹ กุลชลี เวชสาร, การวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545)

ข้อมูลข้างต้น นำมาวิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในอันดับ
4.50-5.00	ให้ความสำคัญมากที่สุด
3.50-4.49	ให้ความสำคัญมาก
2.50-3.49	ให้ความสำคัญปานกลาง
1.50-2.49	ให้ความสำคัญน้อย
1.00-1.49	ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)¹⁰ ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นปัญหาของผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์หลังการขายในแต่ละด้าน โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

ข้อมูลข้างต้นนี้ นำมาวิเคราะห์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	จัดอยู่ในอันดับ
4.50-5.00	มีปัญหามากที่สุด
3.50-4.49	มีปัญหามาก
2.50-3.49	มีปัญหาปานกลาง
1.50-2.49	ปัญหาน้อย
1.00-1.49	ปัญหาน้อยที่สุด

¹⁰ อ้างแล้ว, หน้า 123.

สถิติที่ใช้ในการศึกษา ✓

ศึกษาถึงข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ที่มีหรือใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร วิเคราะห์โดยค่าสถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2546 ถึงวันที่ 19 สิงหาคม 2546

ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน ระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2546 ถึงวันที่ 20 พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved