

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาภายใต้ หัวข้อ ขอบเขตการศึกษา ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วน จำกัด จันทร์ชมภู อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ

3.1.2 ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ขอบเขตประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2546 ที่เลือกซื้อสินค้าจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เป็นเงินผ่อน จนถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2546 เป็นเงินผ่อนจำนวน 1,025 ราย (ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู, 2546)

3.2 ขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา เก็บจากประชากรเป้าหมาย ซึ่งเป็นลูกค้าที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอ ฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2546 เลือกซื้อสินค้าจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เป็นเงินผ่อน จนถึงวันที่ 31 ตุลาคม ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนตัวอย่าง 122 ราย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545) โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ทำการศึกษา 150 ราย

3.2.2 วิธีสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) จำแนกตามสัดส่วนประเภทสินค้า 3 หมวดดังนี้ หมวดยานพาหนะ ได้แก่ รถยนต์ใหม่ รถยนต์เก่า รถจักรยานยนต์ใหม่ รถจักรยานยนต์เก่า หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน ได้แก่ เครื่องรับโทรทัศน์สี เครื่องเล่นแผ่นภาพ ดิจิตอล เครื่องเสียง ตู้เย็น เครื่องซักผ้า เครื่องทำน้ำอุ่น และหมวดอื่นๆ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เครื่องมือการเกษตร อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทสินค้า	จำนวนประชากร (ราย)	การคำนวณสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
หมวดยานพาหนะ	339	339 (150/1,025)	50
หมวดเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน	450	450 (150/1,025)	66
หมวดอื่นๆ	236	236 (150/1,025)	34
รวม	1,025		150

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เลือกซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนจาก ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู เป็นเงินผ่อน จำนวน 150 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการศึกษาจากข้อมูลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยข้อคำถาม

3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

3.5.1 ชั้นเตรียมสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษา ค้นคว้าจากทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ และสิ่งที่ต้องการทราบจากการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม
4. ทดสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จำนวน 15 ชุด

3.5.2 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดส่งและเก็บแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน และถูกต้อง
3. ลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม
4. ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. จัดทำรายงานประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยเชิงสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้หลักสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่ซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนต่อบริการของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทร์ชมภู จะใช้มาตรวัด 5 ระดับ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2545) โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

เกณฑ์ในการแปลความหมาย ความพึงพอใจของลูกค้าที่ซื้อสินค้าเป็นเงินผ่อนต่อบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด จันทรชมภู ได้กำหนดไว้โดยใช้มาตราวัดตัวแปร ที่ต้องการวิเคราะห์ แบบมาตราอัตราภาคหรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วง เท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1 – 5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2545) ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50	พึงพอใจมาก
2.51 – 3.50	พึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2546 ถึงเดือนเมษายน 2547