

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท  
สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมืองลำพูน มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษารุ่นนี้ประกอบด้วยการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ  
ส่วนประสมทางการตลาดบริการและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด  
สาขาอำเภอเมือง ลำพูน ปัจจัยส่วนประสมการตลาดแต่ละด้าน ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์  
ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร  
ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการบริการ

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ศึกษาเฉพาะลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าของ  
บริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

#### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่าง คำนวณจากจำนวนบิลขายรายสัปดาห์ โดยหาเฉลี่ยจาก  
จำนวนบิลขายในปี 2553 ของบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน ดังนี้

เดือน	จำนวนบิลขายรายเดือน (บิล)
มกราคม 2553	83,606
กุมภาพันธ์ 2553	75,444
มีนาคม 2553	75,843
เมษายน 2553	81,595

เดือน	จำนวนบิลขายรายเดือน (บิล)
พฤษภาคม 2553	94,383
มิถุนายน 2553	74,557
กรกฎาคม 2553	79,330
สิงหาคม 2553	85,299
กันยายน 2553	75,276
ตุลาคม 2553	83,165
พฤศจิกายน 2553	75,137
ธันวาคม 2553	93,916
<b>สรุปจำนวนบิลขายรายสัปดาห์ คือ <math>81,462/4 = 20,366</math> บิลต่อสัปดาห์</b>	

จากการเปิดตารางกำหนดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ขนาดประชากร 20,366 พบว่ามีขนาดตัวอย่างเท่ากับ 392

และจากการเก็บข้อมูลจำนวนตัวอย่างลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าภายในบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน ในเวลา 1 สัปดาห์ พบว่ามีอัตราส่วนเพศชายต่อเพศหญิง เป็น 1 : 2.7 จึงได้ทำการกำหนดอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถามเพศชายต่อเพศหญิง เป็น 1 : 3

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota Sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพศชาย 100 รายและเพศหญิงจำนวน 300 ราย โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการจำนวน 7 วัน ในวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์

### วิธีการศึกษา

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้าปลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน จำนวน 400 ราย โดยแบ่งเป็นเพศชาย 100 ราย และเพศหญิง 300 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารงานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ส่วนของข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการบริษัทสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน ซึ่งเป็นแบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการวัดระดับความพึงพอใจให้คะแนน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่เป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการวัดระดับความพึงพอใจจะให้คะแนนดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2539:27)

ระดับความพึงพอใจ 5 มากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 4 มาก

ระดับความพึงพอใจ 3 ปานกลาง

ระดับความพึงพอใจ 2 น้อย

ระดับความพึงพอใจ 1 น้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2539:27)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ฟังพอใจระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ฟังพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ฟังพอใจระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ฟังพอใจระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ฟังพอใจระดับน้อยที่สุด

วิธีการคำนวณจากสูตรอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา 2539:27) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า จำกัด สาขาอำเภอเมือง ลำพูน

ระยะเวลาในการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2554 ถึงเดือน ตุลาคม

พ.ศ. 2554 เก็บแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน ระยะเวลาเก็บแบบสอบถามจำนวน 7 วันในวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์