

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทประกันการตลาดของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริษัทประกันการตลาดของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม โดยพิจารณาถึงความต้องพึงพอใจต่อบริษัทประกันการตลาด ได้แก่ ผลลัพธ์ ราคา การจัดทำหมาย การส่งเสริมการตลาด บุคคล สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และกระบวนการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรของการศึกษานี้ คือ ลูกค้าในจังหวัดเชียงใหม่ที่ปัจจุบันลงโฆษณากับเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม ซึ่งมีอยู่จำนวน 400 ราย (ข้อมูล เดือน สิงหาคม 2555) ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ที่ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 196 รายและใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าตัวอย่างในจังหวัดเชียงใหม่ของเว็บไซต์วีดิทัศน์เอ็มคอตคอม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมจากเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการและผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภทธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน รายได้จากการประกอบธุรกิจ ต่อปี จำนวนพนักงานในองค์กร และจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ต่อวัน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของเว็บไซต์วิถีทุชิเอ็มคอตคอม ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) โดยในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 นั้นจะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ระดับความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปลผลจะนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (ทินกร ศรียาบ, 2549:35) เพื่อวิเคราะห์ผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

สถานที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่สถานที่ตั้งของลูกค้าที่เป็นลูกค้ากลุ่มตัวอย่างของเว็บไซต์วีดิทัศน์ซีเอ็มคอตคอม จำกัดในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2553 – มีนาคม 2556 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือ เดือนสิงหาคม 2555