

### บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการดำเนินการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตประชากร ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาและระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียด ดังนี้

#### ขอบเขตประชากร

ทำการศึกษาลูกค้าทั้งหมดของห้างฯ ที่เป็น โรงงานอุตสาหกรรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สวนอุตสาหกรรมศรีสุวิทย์ และ โรงงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ ในเขตจังหวัดลำพูน จำนวนทั้งสิ้น 45 โรงงาน

#### ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าปัจจุบันของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันตอโตเมชั่นในแต่ละส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ความกว้างและความลึกของสายผลิตภัณฑ์ (Product Line) และ ส่วนประสมผลิตภัณฑ์ (Product Mix) คุณภาพของผลิตภัณฑ์ การบรรจุภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ส่วนเพิ่มอื่น ๆ (Augmented Products) เช่น การบริการก่อนและหลังการขาย การรับประกันสินค้า
  2. ด้านราคา ได้แก่ การตั้งราคา การให้ส่วนลด การชำระเงิน
  3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ ท่าเลที่ตั้ง การจัดส่ง การบริการของพนักงานจัดส่ง และการเก็บสินค้าคงคลัง
  4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงานขาย และการส่งเสริมการขาย
- ตลอดจนศึกษาปัญหาที่ลูกค้าพบในแต่ละส่วนประสมทางการตลาดดังกล่าวด้วย

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ข้อมูลที่นำมาทำการศึกษา เก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

### ข้อมูลปฐมภูมิ

ใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยสำรวจบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม โดยแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ โดยจะทำการสำรวจพนักงานฝ่ายจัดซื้อ หรือบุคคลอื่นซึ่งมีหน้าที่ในการจัดซื้อ โรงงานละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 45 คน
2. ผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์ โดยจะทำการสำรวจผู้จัดการ หรือหัวหน้าแผนกซ่อมบำรุง / วิศวกรรม โรงงานละ 1 คน จำนวนทั้งสิ้น 45 คน

### ข้อมูลทุติยภูมิ

1. ข้อมูลภายในของห้างฯ เกี่ยวกับรายชื่อลูกค้า รายชื่อผู้มีหน้าที่จัดซื้อ และผู้จัดการ หรือหัวหน้าแผนกซ่อมบำรุง / วิศวกรรม
2. ข้อมูลจากสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน, สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดลำพูน
3. หนังสือ วารสาร บทความ รายงานวิจัยและเอกสารรายงานการศึกษาตลอดจนสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC+ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม Likert Rating Score (Weighted Average)

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (ดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก.)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นคำถามชนิดที่กำหนดให้ผู้ตอบให้คะแนนตามระดับความพึงพอใจของผู้ตอบที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ โดยใช้มาตรวัดทัศนคติแบบ Likert Rating Score<sup>1</sup> โดยแต่ละคำถามจะมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือ พึงพอใจน้อยที่สุด พึงพอใจน้อย พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจมาก และพึงพอใจมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	พึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	พึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	พึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

<sup>1</sup> นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุคมศรี, การวัดและการใช้มาตราส่วนและวิธีการเลือกตัวอย่าง (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), หน้า 96.

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นคำถามชนิดที่กำหนดให้ ผู้ตอบให้คะแนนตามระดับของปัญหาที่พบในแต่ละส่วนประสมทางการตลาด โดยแต่ละคำถามจะมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือ พบปัญหาน้อยที่สุด พบปัญหาน้อย พบปัญหาปานกลาง พบปัญหา มาก และพบปัญหามากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด
1.50 - 2.49	น้อย
2.50 - 3.49	ปานกลาง
3.50 - 4.49	มาก
4.50 - 5.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหาอื่น ๆ ที่พบ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจ (Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้าที่เขาคาดหวัง (Expected Performance)

**ถูกค้า** หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมที่เคยซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรมจากห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันต้อโตเมชั่น

**อุปกรณ์ไฟฟ้าสำหรับงานอุตสาหกรรม** หมายถึง อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับควบคุมให้เครื่องจักร สามารถทำงานได้ตามกระบวนการผลิตที่ได้กำหนดไว้โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของอุปกรณ์เดี่ยว หรือ นำมาประกอบกันเป็นระบบ เช่น เครื่องควบคุมทางตรรกที่ตั้งโปรแกรมได้ (Programmable Logic Controller) แมกเนติก คอนแทคเตอร์ (Magnetic Contactor) เบรกเกอร์ (Breaker) สวิตซ์ลำแสง (Photo Electric Switch) สวิตซ์แบบไม่สัมผัส (Proximity Switch) เป็นต้น

**โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก<sup>2</sup>** หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานระหว่าง 1-49 คน หรือมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 20 ล้านบาท

**โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง<sup>3</sup>** หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานระหว่าง 50-199 คน หรือมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท

**โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่<sup>4</sup>** หมายถึง โรงงานอุตสาหกรรมที่มีการจ้างแรงงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป หรือมีสินทรัพย์ถาวรมากกว่า 100 ล้านบาท

### ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาศึกษาทั้งสิ้น 11 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2544 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2545

<sup>2</sup> วิชญ์ สิมะ โชคดี, SMEs เสาหลักของอุตสาหกรรมภูษาคี (กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542), หน้า 193.

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน.

<sup>4</sup> เรื่องเดียวกัน.