

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสมาชิกต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญและความพึงพอใจของ สมาชิกต่อบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ตามทฤษฎีความ พึงพอใจที่มีความคาดหวังและการประเมินสิ่งที่ได้รับของลูกค้าตามปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของสมาชิกในการใช้บริการสหกรณ์ออม ทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

3.1.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 385 คน (สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัด สมุทรสาคร, 29 กรกฎาคม 2557) ในจำนวนนี้มีสมาชิกที่ใช้บริการกู้ยืมเงินจำนวน 355 คน แต่ในการ เก็บข้อมูลได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 ของประชากรทั้งหมด

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีสถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมาชิก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงานในบริษัท มูลค่าของหุ้นที่ถือ มูลค่าเงินฝาก วงเงินกู้ยืม และ ระยะเวลาการเป็นสมาชิก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัด
จำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการของสมาชิกต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัด
จำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการและสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการสหกรณ์ออมทรัพย์
บริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาครเป็นคำถามปลายเปิด

3.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทาง
สถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่า
ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) การวิเคราะห์ระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อบริการ
เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้ (คุณทูลี รื่นรัมย์, 2551)

ระดับความสำคัญ	ระดับคะแนน
สำคัญมากที่สุด	5
สำคัญมาก	4
สำคัญปานกลาง	3
สำคัญน้อย	2
สำคัญน้อยที่สุด	1
ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ	การแปลความหมาย
4.50-5.00	สำคัญมากที่สุด
3.50-4.49	สำคัญมาก
2.50-3.49	สำคัญปานกลาง
1.50-2.49	สำคัญน้อย
1.00-1.49	สำคัญน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
4.50-5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49	พึงพอใจมาก
2.50-3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49	พึงพอใจน้อย
1.00-1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ (Importance-Performance Analysis: IPA) Matilla และ James (1977) กล่าวว่า ให้ใช้ค่ามัธยฐาน (Median) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นจุดตัด ซึ่งในกรณีที่ทั้ง 2 ค่ามีความใกล้เคียงกันนั้นแนะนำให้ใช้ค่าเฉลี่ยเป็นจุดตัด

Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้าและไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงโดยเร่งด่วน

Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก ต้องรักษาคุณภาพให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

Quadrants C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำ หรือมีการบริการต่ำ ในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ไม่มีความจำเป็นต้องรีบแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่ควรแก้ไขในลำดับต่อไป

Quadrants D (Possible Over skill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนความจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

3.3 ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2557 และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 15- 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

3.4 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการที่สหกรณ์ออมทรัพย์บริษัทไทยโอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร
2. การประมวลผลข้อมูล การจัดทำ และการนำเสนอรายงานจะดำเนินการที่ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved