

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย 1) ด้านผลิตภัณฑ์ 2) ด้านราคา 3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

3.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรของการศึกษานี้คือ ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นผู้ซื้อองค์การทั้งหมด จากภาคธุรกิจ ภาคสถาบันและรัฐ รวม 114 ราย ประกอบด้วย ภาคธุรกิจ 40 ราย ภาคสถาบันและรัฐ 74 ราย โดยในการศึกษานี้ได้ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

3.3 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อขององค์การ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์การ / กิจการ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่องค์การ / กิจการพบในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดต่าง ๆ แต่ละด้านจะเป็นการให้ระดับความพึงพอใจด้วยคะแนน (Rating Scale) (คุณทลี เวชสาร, 2540) โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับมีดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าในการใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ลิขิตศิลป์ จังหวัด เชียงใหม่ มีเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับของปัญหาดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
เป็นปัญหามากที่สุด	5
เป็นปัญหามาก	4
เป็นปัญหาปานกลาง	3
เป็นปัญหาน้อย	2
เป็นปัญหาที่น้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง เป็นปัญหาระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง เป็นปัญหาระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง เป็นปัญหาระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง เป็นปัญหาระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง เป็นปัญหาระดับน้อยที่สุด

3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2546 ถึงเดือนมีนาคม 2547 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กุมภาพันธ์ 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved