

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัท จิตต์อาร์วิลด์ จำกัด จังหวัดลำปาง มีขอบเขตการศึกษา วิธีการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ และระยะเวลาการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัท จิตต์อาร์วิลด์ จำกัด จังหวัดลำปาง ด้วยส่วนประสมการตลาดของธุรกิจบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ และปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัท จิตต์อาร์วิลด์ จำกัด จังหวัดลำปาง

##### ขอบเขตประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากลูกค้าในโครงการที่ดำเนินการ โดย บริษัท จิตต์อาร์วิลด์ จำกัด จังหวัดลำปาง ได้แก่ โครงการจิตต์อาร์วิลด์ 2 มีผู้อยู่อาศัยจำนวน 300 ครัวเรือน และโครงการจิตต์อาร์วิลด์ 1 มีผู้อยู่อาศัยจำนวน 200 ครัวเรือน โดยกำหนดให้ 1 ครัวเรือน แทนประชากร 1 หน่วย ดังนั้นรวมจำนวนประชากรที่ทำการศึกษา 500 ครัวเรือน

##### จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่อยู่อาศัยอยู่ในโครงการจิตต์อาร์วิลด์ 2 และโครงการจิตต์อาร์วิลด์ 1 ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของตัวอย่างด้วยการคำนวณจากสูตรของ Yamané (T Yamané ,1978) ณ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดย
- N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด = 500 ครัวเรือน
  - e คือ ความคลาดเคลื่อน = 0.05
  - n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

$$\text{จะได้ } n = \frac{500}{1 + [(500)(0.05)^2]}$$

$$\approx 222 \text{ ครั้วเรือน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง 222 ครั้วเรือน ดังนั้นเพื่อความสะดวกผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 230 ครั้วเรือน

ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) โดยมีสัดส่วนดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร ร้อยละ และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โครงการ	ประชากร	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
โครงการจิตต์อารีวิลเลจ	300	60	138
โครงการจิตต์อารีวิลล์ 2	200	40	92
รวม	500	100	230

### วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรร บริษัท จิตต์อารีวิลล์ จำกัด จังหวัดลำปาง แบ่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากผู้ที่อยู่อาศัยใน โครงการจิตต์อารีวิลเลจ และจิตต์อารีวิลล์ 2 จำนวน 230 ครั้วเรือน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ หนังสือ และข้อมูลทาง Internet ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดของโครงการบ้านจัดสรรจิตต์อารีวิลเลจ และจิตต์อารีวิลล์ 2 จังหวัดลำปาง
- ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามทั้ง 230 ชุด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ความถี่ (Frequency) และค่าเฉลี่ย (Mean) ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางด้านสถิติ

วัดความพึงพอใจด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (กฤษทลี เวชสาร, 2545) มีลักษณะคำถามแบบ Rating Scale ซึ่งจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

กำหนดช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลการแปลความหมายในแต่ละระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50-5.00	พอใจมากที่สุด
3.50-4.49	พอใจมาก
2.50-3.49	พอใจปานกลาง
1.50-2.49	พอใจน้อย
1.00-1.49	พอใจน้อยที่สุด

วัดระดับปัญหาต่าง ๆ ด้วยมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (กฤษทลี เวชสาร, 2545) มีลักษณะคำถามแบบ Rating Scale ซึ่งจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ปัญหามากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย และปัญหาน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับปัญหา	คะแนน
ปัญหามากที่สุด	5
ปัญหามาก	4
ปัญหาปานกลาง	3
ปัญหาน้อย	2
ปัญหาน้อยที่สุด	1

กำหนดช่วงคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผลการแปลความหมายในแต่ละระดับปัญหา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
4.50-5.00	ปัญหามากที่สุด
3.50-4.49	ปัญหามาก
2.50-3.49	ปัญหาปานกลาง
1.50-2.49	ปัญหาน้อย
1.00-1.49	ปัญหาน้อยที่สุด

#### ระยะเวลาการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2547 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2547

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved