

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านบัตส์ไอศกรีมสาขาเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านบัตส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษา ประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาเป็นการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบัตส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่ ในด้านส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงานขาย ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้านบัตส์ไอศกรีม ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 ตัวอย่าง โดยใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยแบ่งเวลาสุ่มตัวอย่างเป็น 3 ช่วงเวลาในแต่ละวัน คือ เวลา 10.00 – 14.00 น. จำนวน 10 ชุด เวลา 14.01 – 18.00 น. จำนวน 10 ชุด และเวลา 18.01 – 20.00 น. จำนวน 10 ชุด รวมแล้วทั้งหมด 7 วัน

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม สอบถามลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านบัตส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ซึ่งมี 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ
ร้าน บัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสม
การตลาดบริการร้าน บัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาด
บริการร้าน บัดส์ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการตอบแบบสอบถาม (คุณทธิ เวชสาร, 2546)

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ในส่วนที่ 4 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการร้านบัดส์
ไอศกรีม สาขาเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของปัญหาดังนี้

ระดับปัญหา	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่มีปัญหา	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

3.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน - สิงหาคม 2548 และระยะเวลาที่ใช้
ในการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 10 - 20 กรกฎาคม 2548