

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขาภาคสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการและปัญหาที่พบในการใช้บริการของบริษัทเพาเวอร์บาย สาขาภาคสวนแก้ว ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ/สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคล/พนักงาน กระบวนการในการให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชาชนที่ศึกษาใช้วิธีเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัทเพาเวอร์บาย สาขาภาคสวนแก้ว ในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2548 มีจำนวน 41,246 ราย (บริษัทเพาเวอร์บาย ภาคสวนแก้ว, 2549)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ราย (นราศรี ไวนิชกุล และคณะ, 2543: 103) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) (กฤษณี เวชสาร, 2546: 146)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามลูกค้าบริษัทเพาเวอร์บาย สาขาภาคสวนแก้ว เชียงใหม่ จำนวน 320 ตัวอย่าง
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสาร วารสาร สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ราคา ช่องทางการให้บริการ/สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคล/พนักงาน กระบวนการในการให้บริการ การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546 , หน้า 75)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการครั้งนี้ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2549 – เมษายน 2550 ระยะเวลาเก็บ
ข้อมูลเดือนกุมภาพันธ์ 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลคือ บริษัทเพาเวอร์ บาย สาขาภาคสวนแก้ว
เลขที่ 21 ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved