

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

การศึกษานี้ ทำการเก็บข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามสำรวจข้อมูลจากผู้บริโภคที่ใช้บริการสาขาของบริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนผู้ใช้ที่แน่นอน จึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างแบบง่ายที่สุด คือการใช้ข้อมูลในอดีตมาช่วยกำหนดขนาดตัวอย่าง (กฤษณี เวชสาร, 2545) จึงใช้ตัวอย่างโดยการอ้างอิงการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงินผ่านทางไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีลักษณะประชากรที่คล้ายคลึงกันและมีการเก็บจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 200 ตัวอย่าง (พรศิริ ลิ้มปพนาสัทธิ, 2546)

ดังนั้นจึงกำหนดให้ทำการเก็บตัวอย่างทั้งหมด 200 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากข้อจำกัดของร้านสะดวกซื้อที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการความรวดเร็วในการซื้อสินค้าหรือบริการภายในร้าน ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลภายในร้านสะดวกซื้อเป็นไปได้ยาก ดังนั้นจึงได้ทำการเก็บแบบสอบถามในแหล่งชุมชน หรือสถานที่ต่าง ๆ ที่มีประชากรอยู่รวมกันจำนวนมาก และมีเวลาพอที่จะตอบแบบสอบถาม เช่น ภายในร้านกาแฟ บริเวณหน้าโรงพยาบาลศูนย์ ฯลฯ โดยจะมีการใช้การคัดเลือกตัวอย่างด้วยคำถามกลั่นกรอง เช่น คุณเคยใช้บริการของบริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด หรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้ที่เคยใช้บริการสาขาของบริษัท เคนันเตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากสาขาทั้งหมด 74 แห่ง

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษารั้จะทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (6Ws1H) ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการคือใคร การบริการที่ใช้ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ บุคคลที่มีส่วนรวมในการตัดสินใจ ช่วงเวลาในการใช้บริการ สถานที่ที่เลือกใช้บริการ กระบวนการในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และใช้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มาใช้เพื่อทำการศึกษาค้นคว้าของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ที่มาใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ตัวอย่าง

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสาร บทความ หนังสือ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลสถิติของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงข้อมูลจากระบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษารั้นี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยได้ระบุคำถามเป็นแบบสเกลนามกำหนด (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนนี้ได้ระบุคำถามเป็นแบบสเกลนามกำหนด (Nominal Scale) และสเกลอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการสาขาของบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้มาตราประเมินค่า (Rating Scales) (กฤษชาติ เวชสาร, 2545) วัดระดับของปัญหา 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

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

ซึ่งการวัดระดับของปัญหาใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ย โดยค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

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

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และวัดระดับความสำคัญ

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ.2550 ถึงเมษายน พ.ศ.2550

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2550 ถึงเมษายน พ.ศ.2550