

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าโรงน้ำแข็งทวีชัย ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

จะศึกษาความพึงพอใจภายใต้กรอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดดังนี้

- ผลิตภัณฑ์ (Product)
- ราคา (Price)
- การจัดจำหน่าย (Place)
- การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

เก็บข้อมูลจากตัวแทนของลูกค้าส่งปัจจุบันของโรงน้ำแข็งทวีชัยทั้งสิ้นจำนวน 130 รายที่อยู่ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ (ฝ่ายบัญชีโรงน้ำแข็งทวีชัย 2552, หัวหน้าฝ่ายบัญชีโรงน้ำแข็งทวีชัย, สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2552)

#### 3.2 วิธีการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ข้อมูลจากฝ่ายบัญชีของโรงน้ำแข็งทวีชัย ผู้มีประสบการณ์ในธุรกิจโรงน้ำแข็ง เชียงใหม่ และการเก็บตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดที่เป็นลูกค้า ประเภทร้านค้าส่ง ของโรงน้ำแข็งทวีชัย จำนวน 130 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าโรงน้ำแข็งทิวชัย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และข้อมูลเกี่ยวกับประเภทรูรึกิจ ความถี่ในการซื้อ ชนิด ปริมาณ และ สถานที่ซื้อน้ำแข็ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าโรงน้ำแข็งทิวชัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ โดยใช้ความถี่ และ ร้อยละ

ส่วนที่ 2- 5 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2546:75)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ส่วนที่ 6 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะ จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ

### 3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา คือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่โรงงานน้ำแข็งทิวชัย

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าโรงงานน้ำแข็งทิวชัยในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือน กันยายน พ.ศ. 2552 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2553