

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของบริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาร้านนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ของบริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาลูกค้าของบริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งลูกค้าต่างประเทศ 71 ราย และลูกค้าคนไทย 9 ราย โดยมีจำนวนลูกค้าทั้งหมด 80 ราย จากรายงานฝ่ายการตลาดและขาย บริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด ปี พ.ศ.2552

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธี เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเลือกเก็บกลุ่มลูกค้าของบริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 80 ราย (ฝ่าย

การตลาดและขาย บริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด ,2552) โดยใช้การให้กลุ่ม ประชากร ซึ่งเป็นเจ้าของ
ผู้บริหารกิจการ หรือฝ่ายจัดซื้อ กรอกคำตอบในแบบสอบถามเอง (Self Administered
Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้า ข้อมูลจากหนังสือ
ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และจากวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม
มีทั้งหมด 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ
สัญชาติ ประเภทธุรกิจ ระดับการศึกษา สถานะภาพ และปริมาณการสั่งซื้อเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาด ของ
บริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคำถามเกี่ยวกับส่วนประสมทาง
การตลาด ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และ
การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ของบริษัท
ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
(Descriptive statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)
โดยใช้มาตรวัดแบบ Rating scale สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ตสเกล
(Likert Scale) โดยแต่ละคำถามจะมีระดับคะแนน 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึง
พอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้
(คุณทลี เวชสาร, 2546)

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. บริษัท ซิมพลี เด็คคอร์ด จำกัด อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ 2 ช่องทางดังนี้
 - 1) หน้าร้าน
 - 2) อีเมล (E-mail)
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนมีนาคม 2553