

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุกภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

ขอบเขตประชากร จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่เป็นเจ้าของบ้านที่มาซื้อสินค้าจากห้างหุ้นส่วน จำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุกภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 6,000 ราย ทั้งนี้ได้มาจาก บัญชีลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุกภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ข้อมูลสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2544) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยเปิดตารางที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของ Hervert Askin and Raymond R. Colton 1963 (อ้างใน นราศรี ไววนิชกุลและคณะ, 2543) ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 313 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเจ้าของบ้านที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุกภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาถึง ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และศึกษาถึงปัญหาของกลุ่มลูกค้าเจ้าของบ้านที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุกภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ โดยทำการศึกษาถึงปัญหาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เข้ามาเลือกซื้อสินค้าของ ห้างหุ้นส่วนจำกัดเชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากเอกสาร รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด บริษัทไทยเยอรมันเซรามิกอินคัสทรี จำกัด และเว็บไซต์ของกระทรวงอุตสาหกรรม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นข้อความที่ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อสินค้า

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นข้อความที่ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์

คำถามในแบบสอบถามส่วนนี้เป็นข้อความที่ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่ลำปางป่าแก๊สสุภภัณฑ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผลแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 และ 3 มีดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

กำหนดระดับความพึงพอใจและระดับปัญหาเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจหรือระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่พึงพอใจหรือไม่มีปัญหา	1

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจหรือเป็นปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ความพึงพอใจหรือเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ความพึงพอใจหรือเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย

1.50 - 2.49 หมายถึง ความพึงพอใจหรือเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่พึงพอใจหรือไม่มีปัญหา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) โดยการหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ระยะเวลาดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545 ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546