

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

บทนี้จะกล่าวถึงระเบียบและวิธีการวิจัย โดยมีขอบเขตการศึกษาขอบเขตของประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิที่รวบรวม โดยการใช้แบบสอบถามจากการ สัมภาษณ์และข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ ในการศึกษา โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาดการใช้บรรจุภัณฑ์ พลาสติกของบริษัททอมพังก์ กรุ๊ป จำกัดมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา
- 3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
- 3.3 ขนาดตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

##### 3.1.1 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาคือลูกค้าของบริษัททอมพังก์ กรุ๊ป จำกัด ซึ่งสั่งซื้อบรรจุ ภัณฑ์พลาสติก สำหรับบรรจุอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งที่จำหน่ายในประเทศและส่งออก ซึ่งเป็นผู้ที่ ทำหน้าที่สั่งซื้อกับบริษัทฯ การศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของลูกค้า ณ 11 สิงหาคม 2546 (รายงานยอดขายของบริษัทฯ ตั้งแต่ 2 มกราคม 2546 ถึง 11 สิงหาคม 2546) ทั้งนี้ผู้ศึกษา สามารถทราบจำนวนลูกค้าที่แน่นอน จึงเลือกใช้วิธีการศึกษาโดยการสำมะโนประชากร(Census) ทำการศึกษาประชากรทั้งหมด 45 ราย

##### 3.1.2 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ประกอบกิจการประเภท อาหารและเครื่องดื่ม ในด้านส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ราคา(Price) ช่องทางการจำหน่าย(Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) รวมถึงความต้องการในอนาคตที่ลูกค้ามีกับบริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด

### 3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data) ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรจำนวน 45 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทจอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด จากทะเบียนลูกค้า ณ วันที่ 11 สิงหาคม 2546 (รายงานยอดขายของบริษัทฯ ตั้งแต่ 2 มกราคม 2546 ถึง 11 สิงหาคม 2546)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่างๆ เช่น วารสาร รายงานการวิจัย แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและการเลือกใช้ บรรจภัณฑ์พลาสติก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ของบริษัท จอมพันธ์ กรุ๊ป จำกัด โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
มีความพึงพอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
มีความพึงพอใจปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
มีความพึงพอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
มีความพึงพอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

#### 3.5.1 ขั้นเตรียมสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. ศึกษา ค้นคว้าจากทฤษฎี เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์และสิ่งที่ต้องการทราบจากการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามให้อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญตรวจพิจารณาและแนะนำ
5. ทดสอบแบบสอบถามจำนวน 15 ชุด

#### 3.5.2 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุดเพื่อให้ได้ข้อมูลครบและถูกต้อง
3. ทำการตรวจให้คะแนน และลงรหัสข้อมูลในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม
4. นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการวัดระดับความสำคัญจะใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) และในการเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาดำเนินการ

แบบมาตราอันตรภาคหรือช่วง (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) ได้ดังนี้

มีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด