

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
 - 1.1. ขอบเขตเนื้อหา
 - 1.2. ขอบเขตประชากร
 - 1.3. ขนาดประชากร และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
 - 2.2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 2.3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาเป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนอหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ จำนวนลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยอนุมานจากจำนวนครั้งที่เกิดการขายในปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีจำนวน 248,403 คนต่อปี (รายงานข้อมูลบัญชีลูกค้าของบริษัท ฟาร์มาซ้อยซ์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ณ วันที่ 5 มกราคม 2553)

3.1.3 ขนาดประชากร และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ที่เคยซื้อยาจากร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 248,403 คน ในปี 2552 ผู้ศึกษาจึงได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคัดเลือกตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Taro Yamane (ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538) ที่ความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน 0.05 ทำให้ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 10 กลุ่ม ตามการแบ่งของจำนวนสาขาของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 สาขาราชภัฏ ถนนช้างเผือก จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 2 สาขาภาคสวนแก้ว ถนนห้วยแก้ว จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 3 สาขาสวนดอก ถนนสุเทพ จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 4 สาขาประตูท่าแพ ถนนมูลเมือง จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 5 สาขาหน้าโรงเรียนคาราวิทย์าลัย ถนนแก้ววรัฐ จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 6 สาขาข้างโรงพยาบาลใกล้หม้อ ถนนเชียงใหม่-หางดง จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 7 สาขาหน้าสถานีรถไฟ ถนนเจริญเมือง จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 8 สาขาข้างโรงพยาบาลเทพปัญญา ถนนเชียงใหม่-พร้าว จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 9 สาขาหนองหอย ถนนเชียงใหม่-ลำพูน จำนวน 40 คน
 - กลุ่มที่ 10 สาขาตันคลองชลประทาน ถนนเลียบคลองชลประทาน จำนวน 40 คน
- ซึ่งในแต่ละกลุ่มจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling) ตามสาขาที่ระบุไว้ข้างต้น

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การกำหนดแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของร้านขายยา ฟาร์มาซ้อยซ์ในอำเภอเมืองเชียงใหม่

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

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

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย
แต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</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

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ
(Percentage)

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ร้านขายยาฟาร์มาซ้อยซ์

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 5 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน
มีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553