

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านสะดวกซื้อสาขาลมจินมาร์ท อำเภอมะแมง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าที่มีต่อร้านสะดวกซื้อสาขาลมจินมาร์ท อำเภอมะแมง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ศึกษาเฉพาะผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการซื้อสินค้าของร้านสะดวกซื้อสาขาลมจินมาร์ท เลขที่ 122 ถ.เชียงใหม่-ฝาง ต.สันมหาพน อำเภอมะแมง จังหวัดเชียงใหม่

##### ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่มาใช้บริการ ร้านสะดวกซื้อสาขาลมจินมาร์ท ที่แน่นอนจึงกำหนดตัวอย่างไว้ที่ 200 ตัวอย่าง โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการวันละ 20 ราย จำนวน 10 วัน

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อสาขาลมจินมาร์ท อำเภอมะแมง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการหาข้อมูลจาก เครือข่ายอินเทอร์เน็ต หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านสะดวกซื้อสายชลดมินิมาร์ท อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการซื้อสินค้าและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มาซื้อสินค้า ร้านสะดวกซื้อสายชลดมินิมาร์ท อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means)

แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อร้านสะดวกซื้อสายชลดมินิมาร์ท อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนประสมการตลาด แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546 : 75)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง  
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่มีต่อร้านสาขชลมินิมาร์ท วิเคราะห์ข้อมูล  
โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

ร้านสะดวกซื้อสาขชลมินิมาร์ท อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหาร  
ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน 2550 ระยะเวลาเก็บ  
ข้อมูลเดือนสิงหาคม 2550

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved