

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้คือศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ โดยศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และกระบวนการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของร้านยาฟาซิโน สาขาสวนดอก สาขา กาดคำเที่ยง และสาขาราชภัฏเชียงใหม่

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากจำนวนลูกค้าร้านยาฟาซิโน ในอำเภอเมือง เชียงใหม่ โดยจากข้อมูลทางสถิติปี พ.ศ. 2550 พบว่าลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้านยาฟาซิโน ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ สาขาสวนดอก สาขา กาดคำเที่ยง และสาขาราชภัฏ เชียงใหม่ มีจำนวนประมาณ 200,000 คน (บริษัท ฟาซิโน จำกัด, 2550: อินทราเน็ต) กำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Tay Chiengchee จำนวน 383 ราย (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2006: 15 - 24) เพื่อให้สะดวกต่อการเก็บข้อมูลจึงจะจัดเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ราย และทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือก ตัวอย่างโดยการพิจารณาของผู้ศึกษาว่าเป็นลักษณะกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาในร้านขายยาฟาซิโน ใน จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 3 สาขา แบ่งตามปริมาณสัดส่วนจำนวนลูกค้าของแต่ละสาขา ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนลูกค้าแยกตามสาขา

สาขา	จำนวนลูกค้า	คิดเป็นสัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
สวนดอก	65,574	32.98	132
กาดคำเที่ยง	80,821	40.64	162
ราชภัฏเชียงใหม่	52,461	26.38	106
รวม	198,856	100.00	400

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้าในการซื้อสินค้าของร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดของร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อร้านขายยาฟาสซิโนในอำเภอเมืองเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 นั้นจะเป็นคำถามแบบมาตราส่วนโดยใช้ Likert Scale (Zikmund, 2000: 291) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงถึงระดับความพึงพอใจและปัญหา

โดยในแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ใช้มาตราส่วนที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจ
จำนวน 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปลผลจะนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ในแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ใช้มาตราส่วนที่แสดงถึงระดับของปัญหาจำนวน 5
ระดับ ดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่มีปัญหา	1

การแปลผลจะนำข้อมูลที่ได้อมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	ไม่มีปัญหา

ระยะเวลาในการดำเนินการ

พฤษภาคม 2550 ถึง ตุลาคม 2550 รวมทั้งสิ้น 6 เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved