

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

1.1. ขอบเขตประชากร

ลูกค้าของกิจการน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในปัจจุบันทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่ใช้เอง จำนวน 355 ราย และ ลูกค้าที่นำไปจำหน่ายต่อ 13 รายรวมทั้งสิ้น จำนวน 368 ราย (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์หุ้นส่วนผู้จัดการ ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2544) โดยจะทำการศึกษาประชากรทั้งหมด

1.2. ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ในด้าน Product(น้ำดื่มและบรรจุภัณฑ์) Price(ราคาน้ำดื่มและค่ามัดจำ ค่าปรับ) Place(สถานที่ตั้ง โรงงาน การขนส่งและพนักงาน) Promotion(การโฆษณาและประชาสัมพันธ์)

2. วิธีการศึกษา

2.1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

2.1.1. ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามลูกค้าทั้งหมด จำนวน 368 ราย(ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์หุ้นส่วนผู้จัดการและผู้บริโภค)

2.1.2. ข้อมูลทุติยภูมิ(Secundary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2. การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไป
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด
3. ปัญหาในการใช้บริการ

2.3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะออกทดแทนผลิตภัณฑ์เดิม ตลอดจนการแนะนำให้มีการใช้ต่อแบบปากต่อปาก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ตาม Likert Scales คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้⁷

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน
ค่าเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
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

⁷ ชูศรี วงศ์รัตนะ, สถิติเพื่อการวิจัย (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยประสานมิตร, 2530), หน้า 85