

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

##### แผนการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษา ดังนี้

##### ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่

##### วิธีการศึกษา

##### ประชากร

ประชากรที่ศึกษาใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ และเนื่องจากมีลูกค้าจำนวนมาก ผู้ศึกษาจึงต้องใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแทนการสำรวจประชากรทั้งหมด

##### แหล่งข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดแหล่งข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

- |              |   |
|--------------|---|
| ขั้นตอนที่ 1 | ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง                             |
| ขั้นตอนที่ 2 | ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการใช้แบบสอบถามลูกค้าห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ จำนวน 315 ตัวอย่าง |

## วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จึงใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) แบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการใน 3 ช่วงเวลาคือ 9:00-11:59 น. 12:00-17:59 น. และ 18:00-ปิดห้าง ระยะเวลา 7 วัน ช่วงเวลาละ 15 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 315 ตัวอย่าง จากห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่ (แสดงตารางที่ 1-1)

ตารางที่ 1-1 แสดงการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันและเวลาต่าง ๆ

วัน เวลา	จ	อ	พ	พฤ	ศ	ส	อา	รวม ทั้งสิ้น
9:00-11:59 น.	15	15	15	15	15	15	15	105
12:00-17:59 น.	15	15	15	15	15	15	15	105
18:00-ปิดห้างฯ	15	15	15	15	15	15	15	105
รวมทั้งสิ้น								315

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ศึกษานำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้รับมาจากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป Excel โดยใช้สถิติตามส่วนการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวข้องกับลักษณะของความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ โดยข้อมูลในส่วนนี้จะใช้สถิติความถี่ (Frequency) อัตราร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม Likert Scales (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

ในการวัดระดับความพึงพอใจ จะใช้เครื่องมือ Likert Scales โดยแบ่งระดับความพอใจ เป็น 5 ระดับ และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความคาดหวัง/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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ, อายุ, อาชีพ, ระดับรายได้, เขตที่พักอาศัย, ความถี่ในการใช้บริการ โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และอัตราร้อยละ (Percentage)

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษารั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมดประมาณ 7 เดือนโดยเริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2544 จนถึงเดือนมีนาคม 2545

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University