

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ ห้างหุ้นส่วน จำกัด เจ. เอส. อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลិតภณัฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ บุคลากร ผู้ให้บริการ และการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคือ ลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากข้อมูลในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2548 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2548 โดยแบ่งเป็นลูกค้าในกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้าง 52 ราย กลุ่มผู้ประกอบการหอพัก 44 ราย และบ้านพักที่อยู่อาศัย 80 ราย รวม 176 ราย (สถิติของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์, 2548) ในการศึกษาครั้งนี้ จะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการจากห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสารวารสาร สิ่งตีพิมพ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วน
 ประสมการตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัด
 เชียงใหม่โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ. เอส.อี.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการสร้างเครื่องมือ
2. ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อ
 ตรวจสอบความถูกต้องตามโครงสร้างที่กำหนดไว้
3. นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำ
 เครื่องมือไปทำการทดสอบว่ามีความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหา (Content Validity) ครอบคลุม
 เนื้อหาหรือไม่ ด้วยการทำ Pretest จากลูกค้า จำนวน 2 ครั้ง ครั้งละ 10 ชุด
4. นำแบบทดสอบมาทำการแก้ไขและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง แล้ว
 นำไปเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
 (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดย
 แบบสอบถามในส่วนที่ 1 ซึ่งได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่
 และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
 ห้างหุ้นส่วนจำกัด เจ.เอส.อี.อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
 Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ
 ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วง
ค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|-------------------|
| 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 |

สำหรับข้อมูลปัญหาที่ถูกค่าพบจากการใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ใช้ค่าความถี่
และร้อยละ

ระยะเวลาและสถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2549

สถานที่ดำเนินการก่อสร้างหอพัก โครงการก่อสร้าง และบ้านพักอาศัย ที่เป็นลูกค้าของ ห้างหุ้นส่วน
จำกัด เจ. เอส.อี.เล็คทริกอล และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่