

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัดได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ตามลำดับ คือ ขอบเขตการศึกษา แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จำนวนตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตของการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด ในขอบเขตเนื้อหา คือ ขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่าย (Sale Agent Satisfaction) เป็นการเปรียบเทียบความรู้กับความคาดหวังของผู้แทนจำหน่ายที่ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด ขอบเขตเนื้อหาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) ความมั่นใจ (Assurance) 3) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) 4) ความใส่ใจ (Empathy) 5) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

3.1.2 ขอบเขตประชากร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด ทำการศึกษา

3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

3.2.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามสอบถามเจ้าของ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัดซึ่งเป็น กลุ่มผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ เอกสารข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบความคิด ทฤษฎี และสรุปวิเคราะห์ในการอภิปราย

3.3 กลุ่มตัวอย่าง และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด มีประชากรกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือตอนบนและภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 17 จังหวัด ได้แก่ ลำปาง เชียงใหม่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน เชียงราย พะเยา แพร่ น่าน อุตรดิตถ์ พิษณุโลก สุโขทัย พิจิตร เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร ตาก นครสวรรค์และอุทัยธานี ที่ใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด จำนวน 140 ราย การศึกษาครั้งนี้จะทำการทำการเก็บข้อมูลของประชากร คือ ผู้แทนจำหน่ายในเขตภาคเหนือ ทั้งหมดดังนี้

ลำดับที่	จังหวัด	จำนวนประชากร
1	เชียงใหม่	23
2	ลำพูน	3
3	แม่ฮ่องสอน	1
4	เชียงราย	22
5	ลำปาง	11
6	พะเยา	6
7	แพร่	6
8	น่าน	5
9	อุตรดิตถ์	4
10	พิษณุโลก	7
11	สุโขทัย	8
12	พิจิตร	8
13	เพชรบูรณ์	6
14	กำแพงเพชร	4
15	ตาก	4
16	นครสวรรค์	19
17	อุทัยธานี	2
รวม		140

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าของ หรือผู้จัดการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย โดยการเก็บข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และใช้ผู้ช่วยนักวิจัยซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดของบริษัทช่วยในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2550 ถึง ตุลาคม 2550

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีโครงสร้างที่แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย(ลำปาง)จำกัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์โครงข่าย ของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับกิจการ และตอนที่ 4 คือข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอแสดงผลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ในส่วน of ข้อมูลตอนที่ 2 คือข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ ทำการวัดเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) จำนวน 5 ระดับ จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และนำเสนอแสดงผลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) เกณฑ์แปลความหมายของข้อมูลจากค่าเฉลี่ย (กุนฑลที เวชสาร, 2545) ดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนน

มีความสำคัญมากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มีความสำคัญมาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
มีความสำคัญปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
มีความสำคัญน้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
มีความสำคัญน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความสำคัญระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความสำคัญระดับมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความสำคัญระดับปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความสำคัญระดับน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความสำคัญระดับน้อยที่สุด

3.7 ระยะเวลาการศึกษา

การศึกษาใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2549 ถึง เดือนตุลาคม 2550