

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการจากไอเดีย พลัส ดอท เน็ต โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว การให้บริการส่วนบุคคล และทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต แบ่งเป็นลูกค้ากลุ่มหน่วยงานราชการ จำนวน 69 ราย และ ลูกค้ากลุ่มหน่วยงานเอกชน จำนวน 74 ราย รวม 143 ราย (ศักดิ์ ชัชวาลย์, 2552: สัมภาษณ์) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ซึ่งประชากรในที่นี่จะหมายถึงผู้มีตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าของธุรกิจ หรือเจ้าของเว็บไซต์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามลูกค้าของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ทางเว็บเพจหน้าแรกของเว็บไซต์ ซึ่งลูกค้าจะต้องทำการตอบแบบสอบถามก่อนจึงจะสามารถเข้าใช้งานเว็บไซต์ตามปกติได้ จำนวน 143 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ รายงานการวิจัย บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปทางนิติบุคคล / หน่วยงานราชการที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ตามลักษณะคุณภาพการบริการของไอเดีย พลัส ดอท เน็ต ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การรักษาความเป็นส่วนตัว และการให้บริการส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของลูกค้าไอเดีย พลัส ดอท เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วย ข้อความที่เป็นการให้ระดับความพึงพอใจที่ได้รับต่อปัจจัยในแต่ละด้าน โดยในแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

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

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึงความพึงพอใจที่ได้รับระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาประมาณ 2 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2552 และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เดือนเมษายน พ.ศ. 2552

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ ไอเดีย พลัส คอท เน็ต ทางเว็บไซต์หน้าแรกของเว็บไซต์ ซึ่งลูกค้าจะต้องทำการตอบแบบสอบถามก่อนจึงจะสามารถใช้งานเว็บไซต์ตามปกติได้ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved