บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ผลิตภัณฑ์ (Product)
- ราคา (Price)
- การจัดจำหน่าย (Place)
- การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion)
- บุคลากร (People)
- กระบวนการ (Process)
- หลักฐานทางกายภาพ (Physical evidence)

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสุ่มตามสะดวก ซึ่งมีผู้มาใช้บริการ 713 ราย

โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05

$n = N / (1 + Ne^2)$

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มตัวอย่าง = $713 / [1 + 713(0.05)^2]$

= 256.2443

= 260 ราย

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 260 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้วิธีสุ่มข้อมูลตามสะดวก

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ฐานข้อมูลและเว็บไซต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบริการของสื่อมวลชนเสียงสันติในด้าน ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารทางการตลาด กระบวนการ บุคลากร และหลักฐานทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม 260 ตัวอย่าง จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนฆาตราฐาน

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

การวัดระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการการเป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (กุณฑลี เวชสาร, 2546) ซึ่งมีการให้คะแนนและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
พึงพอใจมากที่สุด	5
พึงพอใจมาก	4
พึงพอใจปานกลาง	3
พึงพอใจน้อย	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ให้ความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	ให้ความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	ให้ความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	ให้ความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	ให้ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่ สิงหาคม 2552 – มีนาคม 2553 และระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลเดือน ธันวาคม 2552 ถึงเดือน มกราคม 2553

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือสื่อมวลชนเสียงสันติเชียงใหม่เลขที่ 8/4 ซอยหนองประทีป ถนนเจริญเมือง ตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved