

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟ วาวิ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของร้านกาแฟวาวิ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้กล่าวถึงมี ระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อส่วนประสมการตลาดบริการ 7 ประการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการและปัญหาในการใช้บริการ ร้านกาแฟวาวิ

ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกค้าร้านกาแฟวาวิ ทั้งสาขานิมนานเหมินทร์ และสาขาลอยเคราะห์ สาขาสถานบริการวิชาการนานาชาติ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงได้กำหนดขนาด ตัวอย่าง จำนวน 240 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบ สอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขานิมนานเหมินทร์ สาขาลอยเคราะห์ และสาขาสถานบริการวิชาการนานาชาติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วารสาร บทความวิจัย รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเว็บไซต์ต่างๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสบการณ์ตลาดบริการ
ของร้านกาแฟวาวี ที่ลูกค้าใช้บริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ด้าน
ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างความนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ
ให้บริการ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ในการใช้บริการของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่
ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดของไลเคิร์ต
(Likert's Scale) ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจดังนี้ (กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์, 2544)

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

เมื่อนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยสามารถแปล
ความหมายตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
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

ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

มกราคม 2547 – พฤษภาคม 2547