

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านกาแฟและอาหารเบเกอรี่แคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ขอบเขตของการศึกษา วิธีการศึกษา การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการในร้านกาแฟและอาหารเบเกอรี่แคนยอน จากทั้ง 5 สาขา ได้แก่ สาขาภาคสวนแก้ว สาขาการ์ฟูร์ สาขาโลตัสตลาดคำเที่ยง สาขาศูนย์การค้าแอร์พอร์ต และสาขาห้างคลาน โดยมีจำนวนลูกค้าโดยประมาณ 3,240 คน ต่อสัปดาห์ (ผู้จัดการร้านกาแฟและอาหารเบเกอรี่แคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่ทั้ง 5 สาขา, 2546: สัมภาษณ์) และจากการใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (นิโลบล นิมกิงรัตน์, 2543: 25) จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 ตัวอย่าง โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ตามสัดส่วนจำนวนลูกค้าของแต่ละร้าน โดยพยายามกระจายการเก็บแบบสอบถามไปในช่วงเวลาของวัน และสัปดาห์ให้ใกล้เคียงกัน ทำการกำหนดจำนวนตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนี้

สาขา	จำนวนลูกค้า/สัปดาห์ (โดยประมาณ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
โลตัสตลาดคำเที่ยง	840	77	26.19
ศูนย์การค้าแอร์พอร์ต	800	72	24.50
ภาคสวนแก้ว	750	68	23.13
การ์ฟูร์	550	50	17.00
ห้างคลาน	300	27	9.18
รวมทั้งสิ้น	3,240	294	100.00

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ทำการศึกษานี้แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

2.1 เนื้อหาเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟและอาหารแบล็คแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่

2.2 เนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟและอาหารแบล็คแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่

2.3 เนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาที่พบของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟและอาหารแบล็คแคนยอน ในจังหวัดเชียงใหม่

นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้ง 3 ประเด็น เปรียบเทียบเพื่อทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับ รวมทั้งการวิเคราะห์ช่องว่างของการบริการ ทั้งก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังได้รับบริการแล้ว ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อทราบความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าผู้มาใช้บริการ ร้านกาแฟ และอาหารแบล็คแคนยอน ทั้ง 5 สาขา ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ สาขาภาคสวนแก้ว สาขาการ์ฟูร์ สาขาโลตัสตลาดคำเที่ยง สาขาศูนย์การค้าแอร์พอร์ต และสาขาข้างศาลาน และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อทราบความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับ รวมทั้งการวิเคราะห์ช่องว่างของการบริการ ทั้งก่อนการบริการ ระหว่างการบริการ และหลังได้รับบริการ ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ โดยมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ถามผู้ให้บริการในร้านกาแฟและอาหารแบล็คแคนยอน จากทั้ง 5 สาขา ได้แก่ สาขาภาคสวนแก้ว สาขาการ์ฟูร์ สาขาโลตัสตลาดคำเที่ยง สาขาศูนย์การค้าแอร์พอร์ต และสาขาข้างศาลาน

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราวิชาการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สิ่งพิมพ์ทางธุรกิจ ข้อมูลจากหน่วยงานวิจัยของรัฐ และเอกชน รวมทั้งงานวิจัยจากห้องสมุดต่างๆ

ต้นฉบับไม่มีหน้านี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลผล โดยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	ความหมาย	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	ความหมาย	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	ความหมาย	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	ความหมาย	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1.50	ความหมาย	พึงพอใจน้อยที่สุด

และในการเปรียบเทียบข้อมูล ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ โดยใช้สถิติ t-test

4. ระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมดประมาณ 10 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2546 จนถึง เดือนกันยายน 2547

5. สถานที่ศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่