

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา คือ กำหนดขอบเขตของการศึกษา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงระยะเวลาในการศึกษาและเก็บข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาดังคุณภาพของการบริการ 5 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้เช่าพักที่ใช้บริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 191 ราย ดังนี้

เครือโชคชัย	จำนวนประชากร
โชคชัยทาวเวอร์	90 ราย
โชคชัยแมนชั่น	63 ราย
โชคชัยอพาร์ทเมนต์	38 ราย
รวม	<u>191 ราย</u>

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลในการศึกษานี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้เช่าพักใช้บริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และ เว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพักที่มีต่อการให้บริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัย โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วนำเสนอ ข้อมูลในรูปตาราง

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้เช่าพักที่มีต่อการให้บริการที่พักอาศัยรายเดือน ในเครือโชคชัย จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มี 5 ระดับ โดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530 : 85)

กำหนดคะแนนดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5
พึงพอใจมาก	ให้คะแนน	4
พึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน	3
พึงพอใจน้อย	ให้คะแนน	2
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายแต่
ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ยดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

โชคชัยทาวเวอร์ โชคชัยแมนชั่น โชคชัยอพาร์เมนต์ และคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา ใช้เวลา 6 เดือน โดยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน
มีนาคม - พฤศจิกายน 2549 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือน สิงหาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved