

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
2. กำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
3. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ระยะเวลาในการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาที่ทำการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ พฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟของลูกค้า เนื้อหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับจากการใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัท และเนื้อหาเกี่ยวกับปัญหาที่พบจากการให้บริการของร้านกาแฟ แฮปปี้ฮัท

ขอบเขตประชากร

ประชากรได้แก่ ลูกค้าซึ่งใช้บริการร้านกาแฟ แฮปปี้ฮัท ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 49 ถ. นิมานเหมินทร์ แขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้

3.2 กำหนดขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดจำนวนตัวอย่างจำนวน 250 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีบังเอิญ ในช่วงต่อเนื่องกันเป็นเวลา 2 สัปดาห์ (ระหว่างวันที่ 19 กุมภาพันธ์ - 4 มีนาคม 2550) กับลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟแฮปปี้ฮัทและยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ที่ใช้บริการร้านกาแฟ แฮปปี้ฮัท

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ทำการรวบรวมจากเอกสารตำรา จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการทบทวนวรรณกรรมและใช้ในการสังเคราะห์ด้วย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสำรวจข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 เป็นการสำรวจพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ ได้แก่ ความถี่ ร้านที่ใช้บริการเป็นประจำ เหตุผลในการบริโภคกาแฟ เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 7 ประเด็นย่อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่ายบริการ (Place) การส่งเสริมการตลาดบริการ (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 4 เป็นการสำรวจปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าซึ่งใช้บริการร้านกาแฟ แฮปปี้ฮัท ซึ่งตั้งอยู่บนถนนนิมานเหมินท์ แขวงศรีวิชัย เทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 250 ราย

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์และนำเสนอโดยใช้ตารางแสดงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการร้านกาแฟ ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลโดยใช้ตารางแสดงความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการที่ได้รับจากการใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 7 ประเด็นย่อย ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่ายบริการ (Place) การส่งเสริมการตลาดบริการ (Promotion) บุคคล (People) กระบวนการ (Process) และหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

สำหรับลักษณะคำถามในแต่ละปัจจัยทางการตลาดเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วทำการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และแปลความหมายโดยมีการกำหนดเกณฑ์ระดับความสำคัญตามแนวคิดของ Best (1970) ในแต่ละระดับอิทธิพล ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน (ค่าเฉลี่ย)
มีความพึงพอใจมากที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 5	4.50 - 5.00
มีความพึงพอใจมาก	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 4	3.50 - 4.49
มีความพึงพอใจปานกลาง	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 3	2.50 - 3.49
มีความพึงพอใจน้อย	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 2	1.50 - 2.49
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 1	1.00 - 1.49

ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

สำหรับลักษณะคำถามในแต่ละปัญหามีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือมีปัญหามากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แล้วทำการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และแปลความหมายโดยมีการกำหนดเกณฑ์ระดับความสำคัญตามแนวคิดของ Best (1970) ในแต่ละระดับอิทธิพล ดังนี้

ระดับปัญหาในการเลือกซื้อ	คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน (ค่าเฉลี่ย)
มีปัญหามากที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 5	4.50 - 5.00
มีปัญหามาก	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 4	3.50 - 4.49
มีปัญหাপานกลาง	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 3	2.50 - 3.49
มีปัญหาน้อย	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 2	1.50 - 2.49
มีปัญหาน้อยที่สุด	ค่าตัวเลือกเท่ากับ 1	1.00 - 1.49

3.7 ระยะเวลาในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน คือ ธันวาคม 2549 – เมษายน 2550