

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าการให้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ มีขอบเขตการศึกษา วิธีการรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ระยะเวลาการศึกษา และสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ รวมถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการพักอาศัยในหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรที่ศึกษา

การศึกษานี้ จะทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการกับหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส เลขที่ 100 หมู่ 14 บ้านใหม่หลังมอ ซอย 1 (ซอยวัดอุโมงค์) ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2550 จำนวน 244 คน (เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส, 2550)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการในหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 244 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาจากหนังสือ งานวิจัย บทความ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ วารสาร ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าที่ใช้บริการหอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาอยู่อาศัยกับหอพัก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ หอพัก เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในการใช้บริการของ เซ็นทรัล ฮิลล์ เฟลส จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย และการวัดระดับความพึงพอใจ และปัญหา ตาม Likert Scales โดยแบ่งระดับความพึงพอใจและปัญหาเป็น 5 ระดับ (กฤษณี เวชสาร, 2545) ได้แก่

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

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50–5.00	หมายถึง ความพึงพอใจ/ปัญหา ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50–4.49	หมายถึง ความพึงพอใจ/ปัญหา ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50–3.49	หมายถึง ความพึงพอใจ/ปัญหา ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50–2.49	หมายถึง ความพึงพอใจ/ปัญหา ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00–1.49	หมายถึง ความพึงพอใจ/ปัญหา ในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2550 ถึง เดือน กันยายน พ.ศ. 2550

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

หอพัก เซ็นทรัล สิตส์ เฟลส เลขที่ 100 หมู่ 14 บ้านใหม่หลังมอซอย 1 (ซอยวัดอุโมงค์)
ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved