

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร หรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ รวมถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการของ พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

2. ขอบเขตประชากร

ในการศึกษานี้ เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการเช่าห้องพักแบบรายเดือน พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2551 จำนวน 241 คน

วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าของ พี.ที.เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการจำนวน 241 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการ ข้อมูลทางสถิติต่างๆ ซึ่งค้นคว้าได้จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเข้าพัก จำนวนสมาชิกในห้องพัก ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกที่พัก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการของ ที.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร หรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ

ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อบริการแต่ละด้านตาม Likert Scales โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการห้องเช่าแบบรายเดือนของ ที.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และวัดระดับความพึงพอใจ โดยการใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549: 122) และแต่ละระดับมีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับ

มากที่สุด

5

มาก

4

ปานกลาง

3

น้อย

2

น้อยที่สุด

1

ค่าเฉลี่ยที่ได้มานำมาแปลความหมายได้ดังนี้

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

3. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

พี.ที. เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาประมาณ 13 เดือน ตั้งแต่เดือนกันยายน พ.ศ. 2551 ถึง เดือนกันยายน 2552 และได้มีการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วง เดือนกันยายน พ.ศ. 2551 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved