

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยคุณภาพบริการ 10 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ (2) ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (3) ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ (4) ด้านการเข้าถึงบริการ (5) ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและเป็นมิตร (6) ด้านการติดต่อสื่อสาร (7) ด้านความน่าเชื่อถือ (8) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (9) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และ (10) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้พักอาศัยในโครงการดิเออบาน่า จำนวน 320 ครัวเรือน โดยกำหนดให้ 1 ครัวเรือนสามารถตอบแบบสอบถามได้เพียง 1 ฉบับ จึงถือว่ามีประชากรทั้งหมด 320 ราย (บริษัท ปาล์ม สปริงส์ เฟลซ จำกัด, 2555) โดยใช้ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2555

3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 200 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกลูกค้าซึ่งเป็นผู้พักอาศัยในโครงการบ้านจัดสรรดิเออบาน่า ซึ่งจำนวนตัวอย่างได้มาจากวิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2551) ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne)}$$

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

n = $\frac{320}{1 + (320 \times 0.05^2)}$

n = 177.78

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย

วิธีการศึกษา

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

1.1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้พักอาศัยในโครงการดิเออบาน่า จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

1.2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย หนังสือ วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการโครงการดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของความคาดหวัง และการรับรู้ 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีธรรมาภิบาลหรือความสุภาพและ

ความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะการปรับปรุงบริการของโครงการดิเออบาน่า

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย สามารถแยกการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ตามแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาทำงาน ใช้ค่าสถิติเป็น ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของความคาดหวัง และการรับรู้ 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการจะใช้ Rating Scale ของ Likert วัดโดยแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ในโครงการดิเออบาน่า เกณฑ์การแปลความหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2551) ดังนี้ โดยกำหนดให้

เกณฑ์วัดระดับความคาดหวัง/การรับรู้

ระดับคะแนน	ระดับความคาดหวัง/การรับรู้
5	ความคาดหวัง/การรับรู้มากที่สุด
4	ความคาดหวัง/การรับรู้มาก
3	ความคาดหวัง/การรับรู้ปานกลาง
2	ความคาดหวัง/การรับรู้น้อย
1	ความคาดหวัง/การรับรู้น้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ความคาดหวัง/การรับรู้มากที่สุด
3.50 - 4.49	ความคาดหวัง/การรับรู้มาก
2.50 - 3.49	ความคาดหวัง/การรับรู้ปานกลาง
1.50 - 2.49	ความคาดหวัง/การรับรู้น้อย
1.00 - 1.49	ความคาดหวัง/การรับรู้ที่น้อยที่สุด

แล้วทำการทดสอบความแตกต่างค่าความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ โครงการดิเออบาน่า จังหวัดเชียงใหม่ มาเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติอนุมาน Paired Sample Test (t-test) ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ไม่แตกต่างจากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังถือว่าลูกค้าพึงพอใจ หากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังถือว่าลูกค้าไม่พอใจ และหากค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังถือว่าลูกค้าเกิดความประทับใจ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในโครงการดิเออบาน่า โดยใช้การบรรยายเชิงพรรณนา

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้คือ โครงการดิเออบาน่า และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 6 เดือน ระยะเวลาในการศึกษานี้ ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2555 ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ศ.2555					
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น	→					
สร้างแบบสอบถาม		→				
เก็บรวบรวมข้อมูล			→			
วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล					→	
จัดทำและนำเสนอรายงาน						→