

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ของ อาคารพันธุ์ทิพย์ พลาซ่า เชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ อาคารพันธุ์ทิพย์ พลาซ่า เชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ด้านราคา (Price) ทำเลที่ตั้ง (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการบริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการของผู้เช่า

##### ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้เช่าพื้นที่อาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่าเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2551 จำนวน 142 ราย โดยเก็บตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### วิธีการศึกษา

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เช่าพื้นที่ อาคารพันธุ์ทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2551 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

##### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดพื้นที่  
เช่า จำนวนพนักงาน ระยะเวลาการทำสัญญาเช่า ประเภทของธุรกิจ ลักษณะกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเช่าพื้นที่อาคารพันธูทิพย์  
พลาซ่า เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่เช่าพื้นที่อาคารพันธูทิพย์  
พลาซ่า เชียงใหม่

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา  
(Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)  
สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังการเช่าพื้นที่อาคารพันธูทิพย์พลาซ่า เชียงใหม่  
ใช้มาตราวัดของ Rating Scales (คุณชาติ รื่นรัมย์, 2549: 145) แบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ  
ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

**สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล**

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และอาคารพันธุทิพย์ พลาซ่าเชียงใหม่

**ระยะเวลาในการศึกษา**

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551 ถึง กันยายน พ.ศ. 2551 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2551



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved