

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดร้านร้านมั่งกี้คลับ ผับแอนด์เรสทัวรนท์อำเภอเมือง เชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของร้านมั่งกี้คลับ ผับแอนด์เรสทัวรนท์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือกลุ่มผู้มาใช้บริการร้านมั่งกี้คลับ ผับแอนด์เรสทัวรนท์ โดยมีจำนวนโต๊ะทั้งหมด 90 ญินิตต่อวัน และจำนวนลูกค้าเฉลี่ย 200 รายต่อวัน (ฝ่ายการตลาดร้านมั่งกี้คลับ ผับแอนด์เรสทัวรนท์ ,2553: สัมภาษณ์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่ใช้บริการที่ร้านมั่งกี้คลับ ผับแอนด์เรสทัวรนท์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ จึงเลือกใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรมาตรฐานดังนี้

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \text{ขนาดตัวอย่าง}$$

Z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน (Zscore) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นระดับความเชื่อมั่นที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ 95% นั่นคือ $Z = Z 0.975$ เปิดตารางค่า Z ได้ 1.96

p = สัดส่วนของประชากรหรือความน่าจะเป็นของประชากรที่สนใจศึกษา

q = สัดส่วนของประชากรที่ไม่ได้สนใจศึกษา = $1 - p$

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น = $5\% = 0.05$

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 50% หรือ 0.50 และต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% นั่นคือยอมให้คลาดเคลื่อนได้ 5% ดังนั้นจึงแทนค่า

$$n = \frac{[(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5]}{(0.05)^2} = 384.16$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน แต่เพื่อให้การเก็บกลุ่มตัวอย่างมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชาย 200 คนและเพศหญิง 200 คน โดยใช้วิธีเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านมังก็คลับ ผับแอนด์เรสทอรองท์อำเภอเมือง เชียงใหม่

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานะภาพ ครอบครัว และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับเหตุผลการเลือกใช้บริการ ความถี่และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของร้านมั่งก็คลับ ผับแอนด์เรสทอรองท์ อำเภอเมือง เชียงใหม่ เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในการตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75) โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละช่วงดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ร้านมั่งก็่กลับ ผับ แอนด์เรสทัวรองท์ อำเภอเมือง เชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ คาดว่าจะใช้เวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - เดือนกันยายน 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved