

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์ อารีสปอร์ตคอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ของบริการรับจัดงานของจิตต์อารีสปอร์ตคอมเพล็กซ์

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการรับจัดงานของจิตต์อารีสปอร์ตคอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าธุรกิจทั้งหมดของจิตต์อารีสปอร์ตคอมเพล็กซ์ ที่มาใช้บริการด้านการจัดงาน ในปี 2553-2554 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 172 ราย (ระบบข้อมูลลูกค้าจิตต์อารีสปอร์ต คอมเพล็กซ์, 2554: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บข้อมูลจากลูกค้าธุรกิจของจิตต์อารีสปอร์ตคอมเพล็กซ์ 172 รายโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาข้อมูลที่อยู่ในรูปเอกสาร บทความทางวิชาการและข้อมูลทางสถิติที่ได้จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน การค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร ประเภทของลูกค้าธุรกิจ งบประมาณในการส่งเสริมการตลาด เหตุผลที่เลือกใช้ บริการที่จัดจอร์สปอร์ต คอมเพล็กซ์ การทราบแหล่งข้อมูลของจัดจอร์สปอร์ต คอมเพล็กซ์ ในการรับจัดงาน และบริการกิจกรรมทางการตลาดที่ใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการรับจัดงานของลูกค้าธุรกิจของจัดจอร์สปอร์ต คอมเพล็กซ์ ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมา วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการด้านการจัดงานของจัดจอร์สปอร์ต คอมเพล็กซ์ นั้นใช้มาตรวัด Rating Scale ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด (คุณทลี รื่นรัมย์, 2549) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	พึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	พึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	พึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	พึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	พึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจะดำเนินการที่บริษัท หน่วยงานหรือองค์กร
ของลูกค้าโดยมีสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดลำปาง และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย เชียงใหม่

ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2555 – มิถุนายน พ.ศ. 2555