

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์กเมนต์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตการศึกษา

##### 1.1 รูปแบบการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และมีการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษาโดยนำเสนอในเชิงพรรณนาในรูปแบบของรายงานการศึกษารูปแบบของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

##### 1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของอินเทอร์เน็ตพาร์กเมนต์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)

1.2.2 ด้านราคา (Price)

1.2.3 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)

1.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

1.2.5 ด้านบุคลากร (People)

1.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

1.2.7 ด้านกระบวนการ (Process)

##### 1.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้เช่าของอินเทอร์เน็ตพาร์กเมนต์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีห้องพักทั้งหมดจำนวน 228 ห้อง และจากข้อมูลอัตราการเช่าห้องพักย้อนหลัง 6 เดือน พบว่า มีผู้เช่าห้องพักเฉลี่ย จำนวน 180 ห้อง/เดือน (ที่มา: อินเทอร์เน็ตพาร์กเมนต์, 2554) ผู้ศึกษาจึงกำหนดให้ผู้เช่าห้องพักจริงทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความ

แม่นยำ น่าเชื่อถือ และสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้เข้าทั้งหมด ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จึงมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน เท่ากับ 180 คน

#### 1.4 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาจะเริ่มดำเนินการศึกษา และรวบรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเดือนพฤษภาคม – เดือนกันยายน พ.ศ. 2555 โดยใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 5 เดือน

### 2. วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการสำรวจข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

2.1 การแจกแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับด้วยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 180 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 การสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้รับด้วยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (ภาคผนวก ก) คือ

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคลของผู้เข้าอินเทอร์เน็ตพอร์ทัล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการเข้าพักในอินเทอร์เน็ตพอร์ทัล และลักษณะห้องพักที่เช่า ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพอร์ทัลอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบตามมาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ต (Rensis Likert, 1967: 90-95) เป็นการวัดแบบการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) มีคำตอบที่แสดงความพึงพอใจจากระดับ 1 – 5 คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะปัจจัยที่มีความสำคัญต่อส่วนประสมทางการตลาดของอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นคำถามปลายเปิด (Opened-end Question)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์ทเมนท์ จำนวน 10 คน โดยหัวข้อในการสัมภาษณ์ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำนวน 7 ด้าน (ภาคผนวก ข) ได้แก่

- 3.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product)
- 3.2.2 ด้านราคา (Price)
- 3.2.3 ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place)
- 3.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
- 3.2.5 ด้านบุคลากร (People)
- 3.2.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)
- 3.2.7 ด้านกระบวนการ (Process)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ )

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของแบบสอบถามส่วนที่ 2 ตามมาตราวัดทัศนคติของลิเคิร์ต โดยใช้หลักการวิธีการประเมินแบบรวมค่า (Method of Summated Rating) (Rensis Likert, 1967: 90-95 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 141-142) ซึ่งเป็นมาตราวัดที่ง่ายที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เช่าอินเทอร์เน็ตพาร์กเมนต์ ผู้ศึกษาได้  
ประยุกต์ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของการวัดทัศนคติโดยการแบ่งช่วงที่เท่ากันของเบสและ  
คานท์ (Best and Kahn, 1993: 87 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 141-142) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	การแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด