

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยที่ ระเบียบวิธีการศึกษาในบทนี้จะประกอบไปด้วย ขอบเขตการศึกษา ตัวอย่างประชากรและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา วิธีการศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและแปรผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้ประกอบด้วยแนวความคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการตั้งราคา ด้านสถานที่ตั้ง ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อจะได้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ

#### ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยรวบรวมบัญชีลูกค้าของร้าน ซึ่งมี 2 ประเภทคือชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่มาใช้บริการร้านอาหาร ระหว่างเดือนวันที่ 1 มกราคม 2552 ถึง 31 พฤษภาคม 2552 (ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน, 2552: เพิ่มข้อมูลรายละเอียดประจำวัน) พบว่ามีจำนวนเฉลี่ย 9,340 ราย/ปี โดยมีสัดส่วนของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นชาวไทย ร้อยละ 48 และมีสัดส่วนของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศร้อยละ 52 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในช่วงระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2552 ถึง 31 พฤษภาคม 2552 ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่าง ด้วยวิธีคำนวณของ TARO YAMANE (ชัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ, 2544:31) อ้างจาก

Yamane, 1973:725) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ก็จะได้นขนาดตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการที่ร้านอาหาร”ล้านตอง” อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่จำนวน 385 ราย

#### **การเลือกกลุ่มตัวอย่าง**

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกำหนดแจกแบบสอบถามที่จัดเตรียมมาทั้ง 385 ชุด ให้กับลูกค้าที่เป็นชาวไทยจำนวน 185 ราย และเป็นชาวต่างประเทศจำนวน 200 ราย โดยกำหนดแจกแบบสอบถามที่จัดเตรียมมาทั้งหมด 385 ชุด ในช่วงระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2551 ถึง 15 สิงหาคม พ.ศ. 2551

#### **วิธีการศึกษา**

##### **การเก็บรวบรวมข้อมูลและแหล่งข้อมูล**

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธี เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามโดยเลือกเก็บตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 385 ราย โดยแยกเป็นสัดส่วนโดยมีสัดส่วนของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นชาวไทยร้อยละ 48 หรือ 185 ราย และมีสัดส่วนของลูกค้าที่มาใช้บริการที่เป็นชาวต่างประเทศร้อยละ 52 หรือที่ 200 ราย โดยใช้การให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบในแบบสอบถามเอง (Self Administered Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้า ข้อมูลจากหนังสือฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา**

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน โดยในแต่ละส่วนจะใช้แบบสอบถามทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษสอบถามดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอนที่ลูกค้าใช้บริการอันได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด คือ ผลิตภัณฑ์ การตั้งราคา สถานที่ตั้ง การส่งเสริมการตลาด บุคลากร การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด โดยเครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) คือ การอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ โดยนำเสนอเป็นค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) และค่าเฉลี่ย(Mean)

โดยสเกลของข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของไลเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (กฤษณี เวชสาร, 2545) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50-5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
มาก	4	3.50-4.49	มีความสำคัญมาก
ปานกลาง	3	2.50-3.49	มีความสำคัญปานกลาง
น้อย	2	1.50-2.49	มีความสำคัญน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00-1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

### สถานที่ใช้ในการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ร้านอาหารล้านตอง อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 8 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2552 จนถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552