

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

2. ขอบเขตประชากร

วิธีการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาของการศึกษาจะเป็นการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้า
ชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์
คอนโดเทล 4 ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place)
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และ
ด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)

2. ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่พักอาศัยอยู่ในนิติบุคคลอาคาร
ชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ซึ่งมีจำนวนลูกค้าชาวญี่ปุ่นจริงทั้งหมด 70 ห้อง (รายงาน
ข้อมูลบัญชีลูกค้าเช่าห้องชุด นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ณ วันที่ 28
กุมภาพันธ์ 2553)

วิธีการศึกษา

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามจากลูกค้าชาวญี่ปุ่นในนิตินุคคลดอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำนวน 70 ห้อง

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารงานวิจัย เอกสารอ้างอิงต่างๆ วิทยานิพนธ์ รายงานทางวิชาการและเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิตินุคคลดอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ (Physical Evidence)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการให้บริการ ของนิตินุคคลดอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 และข้อเสนอแนะ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ความถี่ และร้อยละ ส่วนข้อมูลในส่วนที่ 2 ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 75)

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย พร้อมกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย
แต่ละระดับ ตามช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>จัดอยู่ในระดับ</u>
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ
(Percentage)

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้
1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4