

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหาร มาย เวียดนาม ใน จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง วิธีการศึกษา เครื่องมือ และสถิติที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขอบเขตเพื่อที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านอาหาร มาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process)

ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่มาใช้บริการที่ร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนและเป็นการศึกษาในระดับท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จึงใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากผู้ใช้บริการที่ร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการทั้งหมดอย่างน้อย 200 คน (Seymour Sudman, 1976: 87 อ้างใน กุณชสิทธิ์ รื่นรัมย์, 2549: 187) เนื่องจากร้านอาหารมาย เวียดนามมีทั้งหมด 3 สาขา มีจำนวนรวม 180 ที่นั่ง จึงกำหนดตัวอย่างตามจำนวนที่นั่งของร้านอาหารมาย เวียดนามในแต่ละสาขา ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 270 โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการของร้านอาหารมาย เวียดนามแห่งนั้นๆ ในอัตราส่วนจำนวนที่นั่งต่อจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 1: 1.5 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 แสดงรายชื่อสาขา จำนวนที่นั่งของร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้ในการศึกษา และจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ที่	รายชื่อสาขาของร้านอาหารมาย เวียดนาม	จำนวนที่นั่ง (ที่)	จำนวนตัวอย่างที่ใช้ใน การศึกษา (คน)
1.	สาขาหน้าน้ำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	60	90
2.	สาขาแม่วัง	60	90
3.	สาขามีโชคพลาซ่า	60	90
รวม		180	270

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจผู้ประกอบการของร้านอาหารมาย เวียดนาม จากแบบสัมภาษณ์ซึ่งได้กำหนดขึ้น แบบพบกันโดยตรง ระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ (Face to face interview) และด้วยการสำรวจภาคสนาม ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกเอง

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** ได้จากการศึกษาค้นคว้า และเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำราทางด้านการตลาดและทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ธุรกิจ บทความ ข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ต่าง ๆ ทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ทำมาก่อนหน้านี้เพื่อให้ประกอบการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวและเป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-end Questions) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะการตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) ได้แก่ เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่ร้านอาหาร มาย เวียดนาม สืบเนื่องจากรู้จักร้านอาหาร มาย เวียดนาม โอกาสที่เลือกใช้บริการ ความถี่ของจำนวนครั้งในการรับประทานอาหารเวียดนาม สาขาที่เลือกรับประทาน ประเภทของอาหาร วันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้ง และผู้ที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งจะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร มาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยศึกษาความพึงพอใจใน 7 ด้าน ดังนี้คือ ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ความพึงพอใจด้านราคา ความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจด้านพนักงานให้บริการ ความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของสถานที่ให้บริการ และความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารเวียดนามในทั้ง 3 สาขา ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบไปด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน โดยแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบในการใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัญหาของการใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ที่พบในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของร้านอาหาร มาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม 270 ชุด จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ฐานนิยม (Mode) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยจะนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารเวียดนาม ใช้ความถี่ ร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ (คุณชาติ รื่นรมย์, 2549: 145) ดังนี้



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

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากเกณฑ์การหาค่าเฉลี่ย โดยวิธีการอันตรภาคชั้น $\frac{5-1}{5} = 0.8$

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.20-5.00	มากที่สุด
3.40-4.19	มาก
2.60-3.39	ปานกลาง
1.80-2.59	น้อย
1.00-1.79	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนามในทั้ง 3 สาขา โดยจะแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความสำคัญและค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 7 ด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารมาย เวียดนาม โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549: 145) ดังนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 29 มิ.ย. 2555
เลขทะเบียน 250741
เลขเรียกหนังสือ

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากเกณฑ์การหา

ค่าเฉลี่ย โดยวิธีการอันตรภาคชั้น $\frac{5-1}{5} = 0.8$

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับของปัจจัยในการเลือกใช้บริการ</u>
4.20-5.00	มากที่สุด
3.40-4.19	มาก
2.60-3.39	ปานกลาง
1.80-2.59	น้อย
1.00-1.79	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการของร้านอาหารมายเวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ของระดับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการใช้บริการร้านอาหารมายเวียดนาม ในจังหวัดเชียงใหม่