

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปางมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายที่เดินทางมาพักอาศัยในเขตอำเภอเมืองลำปาง

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร (กัลยา วาณิชขัญญา, 2545:26) โดยให้ค่าความผิดพลาดไม่เกิน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งมีวิธีการหาค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร

$$n = \frac{Z^2 \cdot \frac{1-\alpha}{2}}{4e^2}$$

n คือ ขนาดตัวอย่าง

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

Z คือ ค่าปกติมาตรฐาน ซึ่ง Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4 \times (0.05)^2}$$

$$= 390 \text{ ราย}$$

โดยทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าซึ่งเป็นพนักงานชายที่มาใช้บริการโรงแรมทั้ง 15 แห่งในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลำปางโดยพิจารณาเลือกโรงแรมที่มีปริมาณการเข้าพักของพนักงานชายสูงและเป็นโรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้อง (อนุวัฒน์ ภูวเศรษฐ, 2554: สัมภาษณ์) และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่เข้าพักโรงแรมแต่ละที่อย่างแน่นอน และไม่สามารถทราบได้ว่า ลูกค้าที่เข้าพัก ท่านใดมีอาชีพเป็นพนักงานชาย ดังนั้นจึงทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยพิจารณาเลือกเก็บข้อมูลจากโรงแรมที่มีพนักงานชายเข้าพักในปริมาณที่มาก จำนวน 15 โรงแรม ได้แก่ 1) พินโฮเต็ล 42 ห้อง 2) ศิริเพลส 64 ห้อง 3) อาคัมสิริ 56 ห้อง 4) โรงแรมปางทิพย์ 86 ห้อง 5) โรงแรมบ้านเหนือ 40 ห้อง 6) โรงแรมลำปางริเวอร์ลอค 78 ห้อง 7) แม่วังริสอร์ท 49 ห้อง 8) ริเวอร์ไซด์เกสเฮ้าส์ 52 ห้อง 9) เอื้องคำริสอร์ท 56 ห้อง 10) ข้าวหอม 40 ห้อง 11) สมนึก 60 ห้อง 12) ลำปางเซลส์เกสเฮ้าท์ 65 ห้อง 13) ฟู้กันเรสซิเดนท์ 63 ห้อง และ 14) บ้านลานนา 48 ห้อง 15) ล้านนานคร 56 ห้อง โดยทำการเก็บตัวอย่างแต่ละโรงแรมในสัดส่วนเท่าๆกัน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามพนักงานชายที่มาใช้บริการที่โรงแรมในเขตอำเภอเมืองลำปางโดยพิจารณาโรงแรมที่มีพนักงานชายเข้าพักในปริมาณที่มาก จำนวน 15 โรงแรม ได้แก่ 1) พินโฮเต็ล 2) ศิริเพลส 3) อาคัมสิริ 4) โรงแรมปางทิพย์ 5) โรงแรมบ้านเหนือ 6) โรงแรมลำปางริเวอร์ลอค 7) แม่วังริสอร์ท 8) ริเวอร์ไซด์เกสเฮ้าส์ 9) เอื้องคำริสอร์ท 10) ข้าวหอม 11) สมนึก 12) ลำปางเซลส์เกสเฮ้าท์ 13) ฟู้กันเรสซิเดนท์ และ 14) บ้านลานนา 15) ล้านนานคร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งได้ออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพ ลักษณะงานชาย ประเภทโรงแรม จำนวนครั้งที่ใช้บริการ ระยะเวลาเข้าพักต่อครั้ง ราคาห้องพักโดยเฉลี่ยต่อครั้ง โรงแรมที่เข้าพักประจำ เหตุผลในการเลือกพักโรงแรม เหตุผลการตัดสินใจพักโรงแรมครั้งต่อไป แหล่งข้อมูลโรงแรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดทำหมาย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานชายในการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองลำปางเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณทลี รื่นรัมย์, 2549)

โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อแปลผลซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผล
4.50 - 5.00	มีผลในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีผลในระดับมาก
2.50 - 3.49	มีผลในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	มีผลในระดับน้อย
1.00 - 1.49	มีผลในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ โรงแรมต่างๆ ทั้ง 15 แห่งที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง สถานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน พ.ศ. 2555 – มิถุนายน พ.ศ. 2555 และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 10 - 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved