

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรมแพคดีฟิลด์
ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจและปัญหาของลูกค้าต่อการบริการของ
โรงแรม แพคดีฟิลด์ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัด
จำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านลักษณะ
ทางกายภาพ (Physical Evidence) และด้านกระบวนการ (Process)

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร ดังนั้น การเก็บข้อมูลจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ
ลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรม แพคดีฟิลด์ อย่างน้อย 1 คืน ซึ่งเฉลี่ยต่อเดือนมีลูกค้า
จำนวน 120 ห้อง จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน และสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก
(Convenience Sampling) (ฝ่ายบริหาร โรงแรมแพคดีฟิลด์, 2547)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถาม
สอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมแพคดีฟิลด์ จังหวัดเชียงใหม่ อย่างน้อย 1 คืน
ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน จำนวน 120 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า
เอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์
- ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

สำหรับแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2530)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์

ระดับปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
น้อย	3
น้อยที่สุด	2
ไม่มีปัญหา	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2530)

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ปัญหาน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ไม่มีปัญหา

สถานที่และระยะเวลาในการศึกษา

สถานที่ใช้ในการศึกษา คือ โรงแรมแพ็คเกจฟีลด์ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม 2549 – กันยายน 2549 เก็บข้อมูลเดือน กรกฎาคม 2549