

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ เนื้อหาที่จะศึกษา คือ คุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ((Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) 5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษานี้ ได้แก่ ลูกค้าองค์กรที่มาใช้บริการอยู่ในปัจจุบันของ โรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่ทำยอดขายให้กับโรงแรมถึงร้อยละ 60 ของยอดขายรวมจึงเป็นลูกค้าที่มีความสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 150 ราย (รายชื่อหน่วยงานจากแผนกขายของ โรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ต กันยายน 2550)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากลูกค้าองค์กรในปัจจุบันของ โรงแรมเชียงใหม่ภูเก็ตทั้งสิ้น จำนวน 150 ราย โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีผู้ศึกษาและเก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ รูปแบบการรับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ ซึ่งมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) 2. ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ ((Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) 5. ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้มาตรวัดของลิเคิร์ตสเกล (Likert Scales) (คุณทลี เวชสาร 2546, 122-124) โดยคำถามแต่ละข้อที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวัง/ความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50-4.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับมาก
2.50-3.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50-2.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00-1.49	มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

และหน่วยงานของลูกค้าที่ใช้บริการของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน 2550 – มีนาคม 2551