

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษากว่าตามลำดับ คือ ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ มุ่งศึกษาคความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกำหนดกรอบการวัดจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการของโรงแรม

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่ใช้บริการโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร จึงใช้จำนวนลูกค้าทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ซึ่งมีลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมรวมทั้งสิ้น 398 ราย เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 40 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 358 ราย (รายงานทะเบียนผู้เข้าพักของโรงแรมละไมวันทา, 2551) นำมาคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973: ออนไลน์) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 และมีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย และจากสัดส่วนของลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศร้อยละ 90 นักท่องเที่ยวชาวไทยร้อยละ 10 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามโควต้า (Quota Sampling) จึงแบ่งเป็นชาวต่างชาติ 180 ราย และชาวไทย 20 ราย

วิธีการศึกษา

ข้อมูล และแหล่งข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม สอบถามจากลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 200 ราย แบ่งเป็นชาวต่างประเทศ 180 ราย และชาวไทย 20 ราย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยได้จากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษาครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (กุนฑทลี รื่นรัมย์, 2549) โดยคำถามที่รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน

มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนเมษายน พ.ศ. 2551 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม คือ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2552

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่