

**บทที่ 3**  
**ระเบียบวิธีการศึกษา**

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

**ขอบเขตการศึกษา**

การศึกษานี้จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมและศึกษา ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 500 – 1,500 บาท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ระหว่างวันที่ 20 ตุลาคม ถึง 30 พฤศจิกายน 2544

**ขอบเขตประชากร**

ชาวไทยผู้มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 500 – 1,500 บาทต่อคืนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 แห่งที่ทางสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเชียงรายแนะนำให้นักท่องเที่ยว มาใช้บริการ

**จำนวนตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง**

การศึกษานี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมที่มีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 500 – 1,500 บาทต่อคืนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 6 แห่งที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแนะนำให้นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ การเก็บตัวอย่างในแต่ละโรงแรมจะเป็นการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 200 ตัวอย่าง โดยแบ่งสัดส่วนจำนวนตัวอย่างตามจำนวนห้องพักของแต่ละโรงแรม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางแสดงจำนวนตัวอย่าง**

รายชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก	จำนวนตัวอย่าง
1. โรงแรมเรือนทิพย์	78	38
2. โรงแรมแสนภู	110	54
3. โรงแรมนิ่มซี่เส็ง	74	36
4. โรงแรมโกลเด้นที่ไพรแองเกิ้ลอินน์	31	16
5. โรงแรมเพชรสยามพาเลซ	74	36
6. โรงแรมบ้านขุนยวม	40	20
รวม	407	200

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ประเภทคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามผู้มาใช้บริการ โรงแรมที่มีระดับราคาตั้งแต่ 500 – 1,500 บาท ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการหาข้อมูลด้วยการค้นคว้าจากเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการวิจัย

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โรงแรม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ โรงแรม
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
- ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยตารางร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย โดยสถิติที่ใช้จะใช้แบบสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมได้ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 6 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด และ ไม่มีความสำคัญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่สำคัญเลย	0

การกำหนดคะแนนเพื่อแปลความหมายแบ่งเป็น 6 ระดับ ตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
0.00-0.49	ไม่มีความสำคัญ
0.50-1.49	สำคัญน้อยที่สุด
1.50-2.49	สำคัญน้อย
2.50-3.49	สำคัญปานกลาง
3.50-4.49	สำคัญมาก
4.50-5.00	สำคัญมากที่สุด

การวัดระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 6 ระดับ คือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหา  
มาก มีปัญหาปานกลาง มีปัญหาน้อย มีปัญหาน้อยที่สุด และไม่มีปัญหา

ระดับความสำคัญของปัญหา	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่มีปัญหา	0

การกำหนดคะแนนเพื่อแปลความหมายแบ่งเป็น 6 ระดับ ตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
0.00-0.49	ไม่มีปัญหา
0.50-1.49	มีปัญหาน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีปัญหาน้อย
2.50-3.49	มีปัญหาปานกลาง
3.50-4.49	มีปัญหามาก
4.50-5.00	มีปัญหามากที่สุด

## นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการโรงแรม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยภายนอกด้านการตลาดที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณความต้องการใช้บริการโรงแรม ได้แก่
  - สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ตั้งของโรงแรม ซึ่งได้แก่ ท่าเลที่ตั้งคือ ใกล้สถานที่ท่องเที่ยว ใกล้สถานที่ติดต่อบริการ/แหล่งธุรกิจ การคมนาคมเดินทางไปมาสะดวก และสถานที่ตั้งโรงแรมค่อนข้าง่าย สภาพและลักษณะของโรงแรม ได้แก่ ความสะอาดบริเวณส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมและห้องพัก การตกแต่งบริเวณโรงแรมและห้องพัก บรรยากาศภายในห้องพัก การปูพรมในห้องพัก ขนาดของห้องพัก/เตียงนอน/ห้องน้ำ มีพนักงานบริการตลอด 24 ชั่วโมง ระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน ระบบป้องกันไฟและรักษาความปลอดภัยตามกฎหมาย และสถานที่จอดรถกว้างขวาง
  - บุคคล (People) หมายถึง คุณภาพการให้บริการของพนักงานแก่ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ สามารถให้บริการที่รวดเร็ว ทันใจ พนักงานพูดจาหรือสื่อสารเข้าใจง่าย มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ สุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ ให้บริการที่มีความปลอดภัย บุคลิกภาพ การแต่งกายดี เข้าใจและให้บริการที่ถูกต้อง และบริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน
  - เครื่องมือ (Equipment) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่โรงแรมมีไว้ให้บริการแก่ผู้มาพัก ได้แก่ โทรทัศน์ เคเบิล ที.วี. โทรศัพท์ ตู้เย็น มินิบาร์ เครื่องปรับอากาศ พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น บริการอินเทอร์เน็ต ห้องออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ บริการ ชัก-อบ-รีด บริการจัดเลี้ยง จัดประชุม บริการรถรับ-ส่งของโรงแรม บริการนำเที่ยว ห้องอาหาร/ภัตตาคาร และคอฟฟี่ช็อป/ลานเบียร์
  - วัสดุสื่อสาร (Communication) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ สื่อโฆษณา เอกสารการโฆษณา และกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ ของโรงแรม ได้แก่ ญาติหรือเพื่อนแนะนำ โฆษณาทางอินเทอร์เน็ต ใบปลิวโฆษณา/แผ่นพับ โฆษณาทางนิตยสาร โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ โฆษณาทางนิตยสาร โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ โฆษณาทางวิทยุ โฆษณาทางโทรทัศน์ ข้อมูลจากบริษัทท่องเที่ยว ข้อมูลจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสมัครสมาชิกเพื่อได้

ส่วนลด การให้ที่พักส่วนลดเป็นกรณีพิเศษ และการให้ส่วนลดในวันธรรมดาที่ไม่ใช่วันหยุดสุดสัปดาห์ สุกร์ เสาร์ และอาทิตย์

- สัญลักษณ์ ( Symbols) หมายถึง ชื่อเสียงของโรงแรม โรงแรมเปิดให้บริการมานาน มีป้ายชื่อโรงแรมแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน และมีสาขาหลายแห่ง
- ราคา (Price) หมายถึง อัตราค่าห้องพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ของโรงแรม รวมไปถึงวิธีการชำระเงิน ได้แก่ ราคาห้องพัก แสดงราคาห้องพักไว้ชัดเจน ราคาอาหารในห้องอาหาร ราคาค่าบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

2. ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ รวมถึงด้านจิตวิทยาและสังคม

โรงแรม หมายถึง โรงแรมที่มีระดับราคาห้องพักตั้งแต่ 500 – 1,500 บาท

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามชาวไทยที่เข้าพักในโรงแรม โดยมีวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่การไปทำงานประจำ การศึกษา และไม่ใช่คนท้องถิ่นที่มีภูมิลำเนาหรือศึกษาอยู่ในจังหวัดนั้น ทั้งนี้ต้องพักค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน