

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ กรณีศึกษาโรงแรมธาริน ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีศึกษา ดังนี้

3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมธาริน ทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ จำนวน 200 ชุด แบ่งเป็นคนไทย จำนวน 100 คน และ ชาวต่างประเทศ จำนวน 100 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Random Sampling

3.2 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาเฉพาะลูกค้าที่มาใช้บริการของ โรงแรมธาริน เชียงใหม่ ทั้งชาวไทย และ ชาวต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 199 ชุด แบ่งเป็นผู้ให้บริการชาวไทย จำนวน 100 คน และ ชาวต่างประเทศ จำนวน 99 คน เพื่อทำการศึกษาถึงปัจจัยในการพิจารณาเลือกที่ให้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ โรงแรม

- อายุ
- เพศ
- สัญชาติ
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่
- สอบถามข้อมูลการให้บริการ โรงแรมอื่น
- สื่อที่ทำให้ลูกค้ารู้จักโรงแรม

1.2 พฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม

- การจองห้องพัก

- ความถี่ในการเข้าพัก
- ระยะเวลาในการเข้าพักเฉลี่ย
- การกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม

- ทำเลที่ตั้ง
- ราคา
- คุณภาพของการบริการ
- สภาพห้องพัก
- คุณภาพอาหาร
- อื่นๆ

1.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่ตั้งของ โรงแรม
- คุณภาพของพนักงาน โรงแรม และ การบริการ
- คุณภาพของห้องพัก
- การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- ความคุ้มค่าที่ได้รับจากการ ใช้บริการในส่วนต่างๆ ของ โรงแรม
- การจัดการทั่วไป
- การรักษาความปลอดภัย
- สิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สันทนาการ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบบออกเป็น 4 ส่วนคือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรม
2. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
4. ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ รายได้ อาชีพ กับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม ของนักท่องเที่ยวและ เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งก็คือ การอธิบายลักษณะต่างๆ ไปของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ โดยการนำเสนอเป็นตาราง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่า Chi-Square โดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows

การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนน (Rating Scale) สำหรับลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน		ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด