

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเทอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่ในครั้งนี้ ได้มีวิธีการศึกษากว่าตามลำดับคือ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลและ การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเทอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย ความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการรวม 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักรวมทั้ง การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยศึกษาว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ของโรงแรมดิอินเทอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่อย่างไร และอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด

ขอบเขตประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ ลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ที่เข้ามาใช้บริการโรงแรม ดิ อินเทอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จากรายงานทะเบียนลูกค้าห้องพักของโรงแรม ดิ อินเทอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ปี 2546 มีจำนวนลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มาใช้บริการโรงแรมรวมทั้งสิ้น 15,192 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546) ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ควรใช้ศึกษาประชากรเมื่อสัดส่วน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมรวมทั้งสิ้น 15,192 ราย จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้ศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 140 ราย (ประจักษ์ สุวัฒน์, 2541: 103) โดยจะเก็บข้อมูลตามสะดวกจากลูกค้าชาวไทย 70 รายและชาวต่างประเทศ 70 รายตามสัดส่วนการเข้าพักของลูกค้าในปี 2546

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่งได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ลูกค้าที่ใช้บริการห้องพักโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำนวน 140 ราย
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือเอกสารสิ่งพิมพ์ บทความ ทางวิชาการตลอดจนรายงานงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด (Close-Ended Question) และแบบปลายเปิด (Open-Ended Question) โดยคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การศึกษานี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของ ลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) (กุนฑาลี เวชสาร, 2546: 122-124) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

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

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ 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

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2547 ถึงพฤษภาคม 2548
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2548 – เมษายน 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved