

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาก่อตามลำดับคือ ขอบเขตการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของ โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของ โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ อย่างน้อย 1 คืน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้จำนวนตัวอย่าง 200 ราย โดยวิธีการในการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมได้จากการใช้แบบสอบถาม สอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของ โรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ อย่างน้อย 1 คืน จำนวน 200 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว การเคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว โอกาสที่จะกลับมาพักโรงแรมสวนดอกแก้ว

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ ใช้มาตราวัดของ Likert Scale (ชุกรี วงศ์รัตน์, 2530) โดยคำถามที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบให้เลือกรับ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ 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

3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม 2548 ถึงพฤษภาคม 2549

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2549 – มีนาคม 2549

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved