

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ รายละเอียดต่อไปนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะเรื่องคุณภาพบริการโดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และ การเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles)

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ลูกค้าชาวญี่ปุ่น ที่เข้ามาใช้บริการ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ราย เนื่องจากเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสถาบันในท้องถิ่นและไม่ทราบจำนวนประชากร (Sudman,1976, อ้างถึงใน คุณทลี เวชสาร, 2545:192)

วิธีการเลือกตัวอย่างจะใช้แบบตามสะดวก(Convenience Sampling) โดยเก็บแบบสอบถามจากลูกค้าที่ใช้บริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าโรงแรม คิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยข้อมูลในส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ สำหรับข้อมูลในส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้(ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

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

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผลแบ่งเป็น 5 ระดับ จากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	ในระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	ในระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ โรงแรมคิงรอยัลการ์

เด็นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – เดือนกันยายน 2554 ระยะเวลาเก็บข้อมูล

สิงหาคม 2554