

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ มีระเบียบวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และ สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลสจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะประกอบไปด้วยความพึงพอใจในการบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ การตั้งราคา ค่าบริการ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ ของผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาได้แก่ ผู้ใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและผู้ใช้บริการของโรงแรมปางสะหวันเพลส และกลุ่มประชากรที่ศึกษาจะมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าชาวไทยเป็นหลัก เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการหลักของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส

ขนาดตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง จากสถิติการเข้าพักในปี 2551 จำนวนผู้เข้าพักชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมปางวิมานเพลสมีจำนวนทั้งสิ้น 32,928 คน (โรงแรมปางวิมานเพลส, 2551) และจำนวนผู้เข้าพักชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมปางสะหวันเพลสมีจำนวนทั้งสิ้น 46,199 คน (โรงแรมปางสะหวันเพลส, 2551) จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง 400 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenient Sampling) จากกลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยที่เข้าพักในโรงแรมปางวิมานเพลส จำนวน 200 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการชาวไทยที่เข้าพักโรงแรมปางสะหวันเพลส จำนวน 200 ราย

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการโรงแรมปางวิมานเพลส จำนวน 200 ราย และโรงแรมปางสะหวันเพลส จำนวน 200 ราย รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ทำการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ เอกสาร หนังสือ วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา วัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ระยะเวลาในการเข้าพัก การจองห้องพัก ราคาห้องพักที่ใช้บริการ แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักโรงแรม ผู้ตัดสินใจในการเลือกที่พัก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ (7P's)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยในการศึกษานี้จะใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลสและโรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนการวัดระดับความพึงพอใจมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ
ดังนี้ (กฤษทลี รื่นรมย์, 2549)

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

โดยมีช่วงคะแนนเพื่อแปลผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือน
เมษายน พ.ศ. 2552 และระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ถึงเดือน
มีนาคม พ.ศ. 2552

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ โรงแรมปางวิมานเพลส จังหวัดเชียงใหม่
โรงแรมปางสะหวันเพลส จังหวัดเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่