

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมละไมอินน์ 99 บังกะโล อำเภอกะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมอินน์ 99 บังกะโล โดยกำหนดกรอบตัววัดจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รวมถึงศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมอินน์ 99 บังกะโล

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ลูกค้าชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมละไมอินน์ 99 บังกะโลอย่างน้อย 1 คืน

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Sizes) โดยการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้ Rule of Thumb กรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (ระพินทร์ โพธิ์ศรี, 2549) สามารถหากลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

จากสูตร

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{E} \right]^2$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

E = ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้ = 0.1

$$Z_{\frac{\alpha}{2}} = \text{ค่าปกติมาตรฐาน (Standard Normal Value) ที่สอดคล้องกับ}$$

$$\text{ระดับนัยสำคัญ } \alpha \text{ และเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ } \alpha \text{ ที่ } 0.05 \text{ ค่า}$$

$$Z_{\frac{\alpha}{2}} \text{ จะเท่ากับ } 1.96$$

$$\sigma = \text{ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ } 1/6 \times 5 = 0.83$$

(แบบสอบถาม scale 1-5)

จากสูตรได้จำนวนตัวอย่าง 265 ราย การศึกษาครั้งนี้จะแบ่งสัดส่วนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนไทย 70% กลุ่มชาวต่างชาติ 30% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล อย่างน้อย 1 คืน จำนวน 265 ราย

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ บทความ งานวิจัย ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการที่พักโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลาเนา ผู้ร่วมเดินทางมาอำเภอเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์ธานีครั้งนี้ การมาเกาะสมุยครั้งนี้เป็นครั้งที่เท่าไร ช่วงเดือนที่เดินทางมาเกาะสมุย การเคยเข้าพักโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโลมาก่อนหรือไม่ การพักโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโลครั้งที่เท่าไร การทราบข้อมูลโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล บริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโลที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรม ประกอบด้วย ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question)

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวัดระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆ ในแต่ละคำถามจะใช้เกณฑ์การแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด ตามวิธี Rating Scales (กุลฑลรี รื่นรัมย์, 2551) โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด
เมื่อนำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย จะมีเกณฑ์การแปลผล ดังนี้		
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือที่โรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ตั้งแต่เดือนมกราคม - กรกฎาคม 2557 เก็บข้อมูลเดือน 1 มีนาคม – 15 เมษายน 2557