

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้หมายถึง สมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนของบริษัททออลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด จำนวนสมาชิกทั้งหมด 5,000 คน

1.2 ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ขนาดตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ศึกษา ได้สุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ ขนาดตัวอย่างถูกกำหนดขึ้นที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 จะได้จำนวนตัวอย่าง ซึ่งคำนวณหาได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดให้มีค่า

เท่ากับ 0.05)

$$n = \frac{5,000}{1 + 5,000(0.05)^2}$$

$$= 370.37$$

$$n \sim 370 \text{ คน}$$

เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ของสมาชิกผู้มาใช้บริการห้องพักโรงแรม และรีสอร์ท ของ บริษัททออลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 370 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 285 ตัวอย่าง และ โรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวน 85 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วนตามลักษณะเนื้อหา ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานภาพการสมรส ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกในการใช้บริการโรงแรม รีสอร์ทของ บริษัทในเครือของ ควอลิตี้เวทซ์คลับในด้านความคาดหวังการบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพของการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่โดยใช้ลักษณะคำถามแบบปิด (Closed-Ended Questionnaires) ในขณะที่ยังมีการตอบคำถามใช้หลักการของ Likert's Scale เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยกำหนดเกณฑ์ของค่าเฉลี่ยเลขคณิตในการแปลระดับความสอดคล้องของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ

ค่าระดับคะแนน	5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าระดับคะแนน	4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าระดับคะแนน	3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าระดับคะแนน	2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าระดับคะแนน	1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับคะแนนความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาพขั้นคำนวณได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นจะได้เกณฑ์ในการแปลผลของช่วงชั้นสำหรับค่าความพึงพอใจคิดเป็นดังนี้		
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงปัญหา และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการต่างๆ

2.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นดังนี้

2.2.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้

2.2.2 สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยทฤษฎี ทฤษฎีหลักการ และแนวคิดต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพของบริการที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปขอคำปรึกษาจากท่านอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

2.2.4 ปรับปรุงแก้ไขข้อความตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้มาใช้บริการโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.2.6 นำแบบสอบถามฉบับที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วและถือได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้

2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 การหาค่าความตรง (Validity) หาค่าความตรงของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของถ้อยคำภาษา เนื้อหา และโครงสร้างเพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาษาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และสามารถวัดได้ตรงกับเรื่องที่

ต้องการจะศึกษา พร้อมทั้งหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC: Index of item objective congruence) และนำมาปรับปรุงก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไป

2.3.2 การหาค่าความเที่ยง (Reliability) การหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง กับผู้มาใช้บริการของโรงแรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง และนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะส่วนที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของ Conbrach ซึ่งเรียกว่า “สหสัมพันธ์พีแอลฟา” ได้ค่าสหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม ด้านความคาดหวังในการบริการ เท่ากับ 0.8969 และ ด้านการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับ 0.9169 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีระดับความเชื่อมั่นที่น่าไปใช้เก็บข้อมูลได้ แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่ปรับปรุงแล้วส่งให้โรงแรมในเครือของบริษัทฯ ทั้ง 5 แห่งพร้อมขอความร่วมมือพนักงานผู้รับผิดชอบในการบริการห้องพัก ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่สมาชิกผู้มาใช้บริการที่พัก โดยการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัย

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนมกราคม 2551 – มีนาคม 2551 หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ โดยใช้วิธีแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ t-test

ระดับความพึงพอใจวิเคราะห์โดย การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการบริการของกลุ่ม ตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยทดสอบเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ตามวิธีการของเชฟเฟ Scheffe

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ โดยวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอแต่ละเรื่องโดยการ นำเสนอเป็นความถี่