

บทที่ 3

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ตามหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นชาวต่างชาติที่ได้รับการเข้าพักที่โรงแรมฯ จากข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2549 พบว่าจำนวน 67,173 คน ข้อมูลรายงานประจำปีสิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549 ของโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ โดยแบ่งตาม Segment ของโรงแรม ดังนี้

- | | |
|------------------------|-----------------|
| 1. Business Individual | จำนวน 62,994 คน |
| 2. Business Groups | จำนวน 4,199 คน |
| | รวม 67,193 คน |

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอใช้ข้อมูลเป็นฐานในการคำนวณ หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักการ การแปรผันร่วมระหว่างขนาดของกลุ่มกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นตามสูตรการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane คือ

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

เมื่อ	e	=	ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อประชากรที่ต้องการมีจำนวน 67,173 หน่วยประชากร และการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้เกิดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{67,173}{1 + (67,173 \times 0.05^2)}$$

$$= 397.6328$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ของผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมฯ โดยการเก็บข้อมูลลูกค้าบริเวณแผนกต้อนรับส่วนหน้าที่มา Check-in/ Check-out บริเวณ Lobby และ Business center ในช่วงระยะเวลา 08.00- 17.00 น.

ซึ่งขั้นตอนจะมีการทำแบบสอบถามเป็นภาษาอังกฤษ โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากแขกผู้เข้าพักในช่วงระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม 2550

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงแรมฯ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์หลักในการเข้าพัก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมฯ ในด้านต่างๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท โดยมีคำตอบ 5 ตัวเลือก และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจอย่างมาก (Completely Satisfied)	5	คะแนน
ค่อนข้างพึงพอใจ (Somewhat Satisfied)	4	คะแนน
เฉยๆ (Neither Satisfied nor Dissatisfied)	3	คะแนน
ไม่พอใจ (Somewhat Dissatisfied)	2	คะแนน
ไม่พอใจอย่างมาก (Completely Dissatisfied)	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการโรงแรมเวดีสัน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open- End Form) เพื่อบันทึกไว้เป็นประโยชน์ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำเอาแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภค รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลที่ได้มารวบรวมเพื่อสร้างแบบสอบถาม และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการทดสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง ก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ทั้งนี้ได้ทำการติดต่อพนักงานฝ่ายบริการส่วนหน้า (ฝ่ายต้อนรับ) เพื่อขอความร่วมมือในการช่วยส่งแบบสอบถามให้กับลูกค้าเป้าหมายตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน การวิจัยครั้งนี้จะใช้ระยะเวลาในช่วง 15 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม 2550 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มียุคค้ำมาพักอาศัยที่โรงแรมเยอะที่สุดในรอบปี
3. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก (Completely Satisfied)

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ค่อนข้างพึงพอใจ (Somewhat Satisfied)

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เฉยๆ (Neither Satisfied nor Dissatisfied)

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่พอใจ (Somewhat Dissatisfied)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก (Completely Dissatisfied)

3. แบบสอบถามที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการบันทึกข้อเสนอแนะในแต่ละรายแล้วนำมา นับความถี่ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะหรือต้องการใช้ปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุดเพื่อนำไปเป็น ข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงโรงแรมฯ

4. การทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ เพศ ที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ใช้ t- test เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่ม และ F- test เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล 3 กลุ่มขึ้นไป คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งหน้าที่การงาน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์หลักในการเข้าพัก ในกรณีที่ F- test ทดสอบแล้วพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 จึงทดสอบความแตกต่าง เป็นรายคู่ ด้วยวิธีตุ๊กกี (Tukey HSD Method)