

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว กรณีศึกษา แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาเฉพาะ ผู้ใช้บริการเครื่องดื่มนแอลกอฮอล์ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ด้านเครื่องดื่มนแอลกอฮอล์ในโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยกำหนดแนวทางและขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีวิจัย ตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว จำนวนประมาณ 105,000 คนต่อปี (แคมบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร, 2549, หน้า 8) และผู้วิจัยขอใช้ข้อมูลเป็นฐานในการคำนวณ หาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามหลักการแปรผันระหว่างขนาดของกลุ่มกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นตามสูตรการสุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, n.d., unpagged อ้างอิงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 284) คือ

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

เมื่อ	e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	N	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อประชากรที่ต้องการมีจำนวน 105,000 หน่วยประชากร และการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดให้เกิดความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$N = \frac{105,000}{1 + (105,000 \times 0.05^2)}$$

$$= 400$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่มาเข้าใช้บริการเครื่องดื่มน้ำของ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล อย่างน้อย 400 คน ขึ้นไปโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการสัญชาติไทย ในช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550-29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุอาชีพ รายได้ รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการด้านคุณค่าสินค้า กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกพนักงานบริการ ผลการให้บริการ และลักษณะทางกายภาพ มีจำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท มีคำตอบ 5 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจ/ปรับปรุงมากที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

พึงพอใจ/ปรับปรุงมาก ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

พึงพอใจ/ปรับปรุงปานกลาง ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

พึงพอใจ/ปรับปรุงน้อย ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

พึงพอใจ/ปรับปรุงน้อยที่สุด ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง	ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร วารสาร บทความ ตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการเครื่องดื่มศึกษาจากผู้มีประสบการณ์ในการวิจัย และผู้มีความชำนาญด้านการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริง
2. เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัยตรวจแก้ไขทั้งในด้านเนื้อหา โครงสร้างแบบสอบถาม และสำนวนภาษา เพื่อตรวจพิจารณา และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามออกไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามกับผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล เป็นผู้อ่านและตอบแบบสอบถามเอง โดยผู้ทำวิจัยจะอยู่รอรับแบบสอบถามกลับคืนโดยทันที กรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อสงสัยไม่เข้าใจ ผู้วิจัยจะคอยชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม
2. จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองภายใน 120 วัน ได้แบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 420 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม
4. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและเฉลี่ยรวมทุกด้าน จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถจัดช่วงคะแนนเฉลี่ย อยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยกำหนดในการแบ่งช่วงคะแนนออกเป็น 5 ช่วงได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงชั้นคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การวัดระดับคะแนนที่แบ่งเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสินค้า/การบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามที่เป็นข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการบันทึกข้อเสนอแนะในแต่ละรายแล้วนำมานับความถี่ เพื่อดูว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะหรือต้องการใช้ปรับปรุงเรื่องใดมากที่สุด เพื่อนำไปเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการเครื่องดื่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

4.1 คำนวณค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำถามเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม

4.2 ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรที่แยกเป็น 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกันโดยใช้ Independent T-test

4.3 ทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ F-test) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe's Test)

4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามจะใช้การทดสอบด้วยการหาความสัมพันธ์ด้วยวิธีของ Pearson's (Pearson's Correlation)