

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การทำวิจัยเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวม ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ครอบคลุมพื้นที่โรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จากรายชื่อโรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเว็บไซต์ของสมาคมโรงแรมไทย เพื่อการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 23 โรงแรม (สมาคมโรงแรมไทย, 2555) และผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างโรงแรมแบบง่ายเพื่อรวบรวม ข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ที่ได้รับการตอบรับเพื่อให้ข้อมูล จำนวน 5 โรงแรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้นนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง กลุ่มลูกค้าชาว ไทยหรือชาวต่างประเทศที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ และพักค้างคืนกับทางโรงแรมไม่น้อย กว่า 1 คืน และเนื่องด้วยกลุ่มประชากรกลุ่มนี้ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

2. กลุ่มหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลกลุ่มนี้ไม่ทราบจำนวนที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึง กำหนดสัดส่วนหัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้าต่อพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเป็น 1 ต่อ 1 ต่อโรงแรม

จำนวน 5 โรงเรม รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 10 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวอ้างถึงชื่อโรงเรมทั้ง 5 ได้ เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจโรงเรม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดังกล่าวได้ ผู้วิจัยจึงใช้นามสมมุติแทนชื่อของโรงเรมทั้ง 5 ดังนี้ โรงเรมที่ 1 โรงเรมที่ 2 โรงเรมที่ 3 โรงเรมที่ 4 และโรงเรมที่ 5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้า และข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงเรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ทวีป อาชีพ และจุดประสงค์ในการเดินทางมากกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราฐานบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราฐานบัญญัติ (Nominal Scale)
4. ทวีป ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราฐานบัญญัติ (Nominal Scale)
5. อาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราฐานบัญญัติ (Nominal Scale)
6. จุดประสงค์ในการเดินทางมากกรุงเทพมหานคร ระดับการวัดตัวแปรแบบมาตราฐานบัญญัติ (Nominal Scale)

1.2 ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ข้อมูลระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ด้านการกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ด้านการรักษาลูกค้า โดยมีระดับการวัดแบบมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

**สำหรับการวัดระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงาน
ต้อนรับส่วนหน้าจะมีระดับการวัด ดังนี้**

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |
| 2. ระดับความเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 3. ระดับความเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 5. ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |

โดยที่ไปแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มักจะใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ในกรณีเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทำให้ผู้จัดต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง (นานินทร์ ศิลป์เจริญ, 2555, หน้า 75) ดังนี้ เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความเห็นด้วยในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าสามารถกำหนดได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.3 ข้อมูลระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความเอาใจใส่ ด้านรูปลักษณ์ โดยมีระดับการวัดแบบมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ดังนี้

สำหรับการวัดระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานครจะมีระดับการวัด ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|------------------|
| 1. ระดับคุณภาพการบริการดีมาก | มีค่าคะแนนเป็น 5 |
| 2. ระดับคุณภาพการบริการดี | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 3. ระดับคุณภาพการบริการปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับคุณภาพการบริการพอใช้ | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 5. ระดับคุณภาพการบริการต้องปรับปรุง | มีค่าคะแนนเป็น 1 |

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดได้ ดังนี้ (นานินทร์ ศิลป์เจริญ, 2555, หน้า 75)

ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 แปลความหมายว่า คุณภาพการบริการดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.50 -4.49 แปลความหมายว่า คุณภาพการบริการดี

ค่าเฉลี่ย 2.50 -3.49 แปลความหมายว่า คุณภาพการบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49 แปลความหมายว่า คุณภาพการบริการพอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 แปลความหมายว่า คุณภาพการบริการต้องปรับปรุง

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire) มีดังนี้

1.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

แบบสอบถามของงานวิจัยนี้ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

ให้สอดคล้องกับมาตรฐานของภาระทางภาษา (IOC: Index of item objective congruence) รวมถึงความเหมาะสมของภาษา จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.84 และผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน

1.3.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว นำมาทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ด้วยการทดสอบนำร่อง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาล 4 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ประสิทธิภาพค่า ครอนบาร์ค แอลfa (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.958 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือจัดใน ภาระ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปจัดทำเป็นบทสัมภาษณ์ เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของหัวหน้างาน ต้องรับส่วนหน้าและพนักงานต้อนรับส่วนหน้าด้านการบริหารสูงค้าสัมพันธ์ของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงเรม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Selection) ด้วยตนเอง และแบ่งการรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล จาก 23 โรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน กันยายน พ.ศ. 2555

ระยะที่ 2 การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถาม มาสร้างเป็นบทสัมภาษณ์ จำนวน 10 ชุด และดำเนินการรวบรวมข้อมูล จาก 5 โรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง มีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือน ตุลาคม พ.ศ.2555

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ มีดังนี้

- การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุमาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐาน โดยใช้สถิติทดสอบหากาความสัมพันธ์การคาดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรูปสมการ ดังนี้

$$Y = f(X_1, X_2, \dots, X_k)$$

การทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป