

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในโรงแรมระดับ 3 ดาว กรณีศึกษาโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการห้องพักของ นักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ โดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักที่โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ ซึ่งเข้ามาพักอาศัยในระยะที่เก็บข้อมูล คือ เดือนธันวาคม 2549 – มกราคม 2550 จำนวนประชากร 5,090 คน (ตารางที่ 2.6) โดยประกอบด้วย นักท่องเที่ยวที่จำแนกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาสัมมนา กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ได้จองห้องพักโดยตรง และกลุ่มนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักโดยตรงทั้งการจองห้องพักด้วยตนเอง ทาง โทรศัพท์และจองทางอินเทอร์เน็ต

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ 367 คน จากจำนวนประชากร 5,090 คน (การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ Robert V. Krejcie แห่ง มหาวิทยาลัย Minisota และ Earyle W. Morgan แห่งมหาวิทยาลัย Texas 1970 : 608-609) ไปยังกลุ่ม นักท่องเที่ยวเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่

3.1.2.1. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาสัมมนา ซึ่งใช้แบบสอบถามจำนวน 122 ชุด จากจำนวนประชากร 1,685 คน (ตารางที่ 2.7)

3.1.2.2. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้จองโดยตรง เช่น จองผ่านบริษัททัวร์ จองโดยบริษัทฯ ซึ่งใช้แบบสอบถามจำนวน 137 ชุด จากจำนวนประชากร 1,900 คน (ตารางที่ 2.8)

3.1.2.3. กลุ่มนักท่องเที่ยวที่จองโดยตรง เช่น โทรศัพท์จองโดยตรง จองผ่านอินเทอร์เน็ตฯ ซึ่งใช้แบบสอบถามจำนวน 108 ชุด จากจำนวนประชากร 1,505 คน (ตารางที่ 2.9)

## 3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

แหล่งข้อมูล (Source of Data) ที่รวบรวมเพื่อการศึกษา มีดังต่อไปนี้

### 3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สถิติเกี่ยวกับการท่องเที่ยว จำนวนนักท่องเที่ยว ค่าใช้จ่าย และรายได้จากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย รวมทั้งข้อมูลการให้บริการห้องพักของโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ ที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ โดยแหล่งข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมค้นคว้าดังนี้คือ

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- เอกสารทางวิชาการ ได้แก่ ข้อมูลทางสถิติ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต
- โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ

### 3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสร้างแบบสอบถาม(Questionnaire) ซึ่งใช้ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 ตัวอย่าง จากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศที่เข้าพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

#### 3.2.2.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- เชื้อชาติ/สัญชาติ
- ศาสนา
- สถานภาพ
- อาชีพ

#### 3.2.2.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพักอาศัย ได้แก่

ก. ข้อมูลที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการพักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

- จุดประสงค์การพักอาศัย
- ระยะเวลาการพักอาศัย
- จำนวนครั้งที่เข้ามาพักอาศัย

ข. ข้อมูลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการห้องพักโรงแรม ในส่วนนี้  
ได้ดำเนินการศึกษาตามแนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ ดังนี้

ด้านสถานที่ ได้แก่

- รูปแบบของห้องพักอาศัย
- ความเหมาะสมของขนาดห้องพัก
- ชั้นที่พัก
- วิวทิวทัศน์ของห้องพัก
- การตกแต่งห้องพัก

ด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ได้แก่

- ประเภทเฟอร์นิเจอร์ เช่น เครื่องครัว โต๊ะทำงาน โต๊ะรับแขก โต๊ะ  
รับประทานอาหาร เป็นต้น

- ประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ เคเบิลทีวี  
อินเทอร์เน็ต เครื่องทำน้ำร้อน ไมโครเวฟ โทรศัพท์ อุปกรณ์ซักแห้ง เป็นต้น

ด้านราคา ได้แก่ ระดับราคา ความเหมาะสมของราคา

ค. ลำดับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการห้องพักโรงแรม  
โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เห็นว่า เป็นสิ่งที่มีผลต่อการ  
ตัดสินใจเลือกห้องพัก จัดกลุ่มของปัจจัยที่ศึกษาดังนี้

- ปัจจัยด้านบริการ
- ปัจจัยด้านราคา
- ปัจจัยด้าน ทำเล/สถานที่/สิ่งแวดล้อม ทั้งภายในอาคารและภายใน  
ห้องพัก ประกอบด้วย วิวทิวทัศน์ ขนาดห้องพัก รูปแบบห้องพัก และการตกแต่งภายใน  
ห้องน้ำ
- ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัย

### 3.2.2.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

เป็นส่วนที่จะได้รับข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และ  
ข้อเสนอแนะที่จะได้ทราบสิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของโรงแรม โดยให้ผู้ตอบ  
แบบสอบถามเลือกตอบสิ่งที่ต้องการให้ข้อเสนอแนะ และได้เปิดโอกาสให้ระบุสิ่งที่ต้องการให้  
ข้อเสนอแนะได้ในลักษณะของคำถามแบบปลายเปิด แบ่งข้อเสนอแนะเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

- ก. การบริการ ได้แก่
- ระบบดูแลรักษาความสะอาด
  - ระบบรักษาความปลอดภัย
  - ระบบงานต้อนรับ
  - งานกระเป่า
  - งานแม่บ้าน
  - ที่จอดรถ
- ข. อาคาร/สถานที่ ได้แก่
- ภายในห้องพักอาศัย
  - ภายในอาคาร
- ค. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่
- สระว่ายน้ำ
  - ห้องออกกำลังกาย
  - บริการอินเทอร์เน็ต
  - ห้องอาหาร
  - อุปกรณ์อำนวยความสะดวก

### 3.3 สถานที่และระยะเวลาทำการวิจัย

สถานที่แจกแบบสอบถาม คือ ภายในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ ระยะเวลาในการศึกษาเรื่องนี้ ใช้เวลาดำเนินการ 2 เดือน เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 ถึงเดือนมกราคม 2550

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่สำรวจด้วยแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยได้นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้คือ

3.4.1. ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการไปที่โรงแรม เพื่อส่งให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ ใช้ระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2549 - 15 มกราคม 2550 โดยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน และได้รับตอบกลับจำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด

3.4.2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับ

3.4.3. นำข้อมูลทั้งหมดไปทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดดำเนินการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย SPSS for Windows Version 11.5 เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

3.5.1. ข้อมูลลักษณะทั่วไปที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุเชื้อชาติ/สัญชาติ ศาสนา สถานภาพ และอาชีพ โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปของค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยในโรงแรมของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลความพึงพอใจในบริการของโรงแรมด้านต่างๆ แล้วทำการวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ทำการศึกษาโดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และวิเคราะห์โดยจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาสัมมนา กลุ่มที่ไม่ได้จองห้องพักโดยตรง และกลุ่มที่จองห้องพักเองโดยตรง ในบางส่วนของการศึกษาได้วิเคราะห์โดยจำแนกตามตัวแปรหรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อได้ทราบพฤติกรรมการใช้บริการห้องพัก และปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการใช้บริการจากโรงแรม แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ และร้อยละพร้อมทั้งนำเสนอในรูปตารางข้อมูล และแผนภาพ

3.5.3. ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกห้องพักของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทราบความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เห็นว่าสำคัญที่สุดจากมากไปหาน้อยรวม 10 ลำดับ ทำการวิเคราะห์และนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอในรูปตารางข้อมูล และแผนภาพ

3.5.4. ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ สิ่งที่ต้องการให้โรงแรมดำเนินการปรับปรุง โดยทำการวิเคราะห์รายการด้านการบริการ ด้านอาคาร สถานที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของทางโรงแรมที่กลุ่มตัวอย่างให้การเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ของโรงแรม และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอในรูปตารางข้อมูล และแผนภาพ

ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดนั้นอาจดูได้จากกรอบแนวคิดการวิจัยที่อยู่ในหน้าถัดไป ซึ่งจะแสดงถึง ปัจจัยในการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวที่จะมีความต่างกันในการเลือกห้องพักอาศัย โดยที่จะเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์การเข้าพักอาศัย ซึ่งแบ่งออกเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยเป็น 4 ข้อคือ 1.ข้อมูลทั่วไป 2.ที่พักอาศัย 3.การบริการ 4.ความพึงพอใจ จากนั้นก็จะหาความสัมพันธ์กัน ทั้งในด้านนักท่องเที่ยว รูปแบบห้องพักอาศัย การใช้พื้นที่เพื่อกิจกรรม ตลอดจนความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน ดังที่จะแสดงในแผนภาพที่ 3.1



