



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ เนื่องจากยังไม่ผู้ศึกษา วิจัยโดยตรงในเรื่องนี้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาหาความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการโซ่อุปทาน ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ตลอดจนศึกษาถึงลักษณะ โครงสร้างของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว แล้วนำมาประมวลเข้าด้วยกัน และออกแบบสอบถาม (Questionnaire) จากนั้นทำการปรับแก้แบบสอบถามจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวจนสมบูรณ์ ทำการแจกแบบสอบถาม นำผลมาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรอยู่ 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 ประชากรที่เป็นผู้ประกอบการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยาโดยเลือกกลุ่มประชากรผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยในการเป็นกลุ่มประชากร และ กลุ่มที่ 2 คือ ประชากรที่เป็นผู้มาใช้บริการโรงแรมในกลุ่มผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในเขตเมืองพัทยา โดยการสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีที่ไม่อาศัยความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Probability Sampling) และเป็นการเลือกสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Study) เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษาหาความสัมพันธ์ในห่วงโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของ งบประมาณในการทำวิจัย กำลังคน และระยะเวลาในการทำวิจัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดกรอบการวิจัยในครั้งนี้โดยเลือกศึกษาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาเท่านั้น และเลือกศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยในเขตเมืองพัทยา โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย

ในเขตเมืองพัทธานันท์ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยของประชากร (Census) จำนวน 33 ตัวอย่าง ซึ่งเป็น โรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยทั้งหมด

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ 2 คือ ผู้มาใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 20 ตัวอย่างจากผู้ใช้บริการที่พักแรมในโรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 33 แห่งรวมเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 660 ตัวอย่าง หรือน้อยกว่าขึ้นอยู่กับความสะดวกและการให้ความร่วมมือของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด คือชุดที่ 1 แบบสอบถามผู้ประกอบการ โรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย และชุดที่ 2 คือแบบสอบถามผู้มาใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย ซึ่งแบบสอบถามที่ 1 สอบถามผู้ประกอบการ โรงแรมในเขตเมืองพัทธานันท์ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ชื่อโรงแรม สถานที่ตั้งโรงแรม ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนห้องพัก ราคาห้องพักมาตรฐานต่อคืน โดยใช้เกณฑ์การแบ่งของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (วินิจ วีรยางกูร,2532) สิ่งความอำนวยความสะดวกอื่นๆภายในโรงแรม

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความสัมพันธ์ของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและธุรกิจอื่นในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทธานันท์ ได้แก่ ธุรกิจการขนส่งเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหาร ภัตตาคาร ธุรกิจสถานบันเทิง ธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยระดับความสัมพันธ์ของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทธานันท์แบ่งตามระดับรูปแบบทางพันธมิตรธุรกิจ (ยูคารักไทย,2545),(สุพานี สฤษฏ์วานิช,2538) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความสัมพันธ์ระดับ 1 คือ โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยที่ทราบที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทธานันท์ และสามารถให้ผู้มาใช้บริการติดต่อได้ด้วยตัวเอง

ความสัมพันธ์ระดับ 2 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 1 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยสามารถโทรศัพท์ ประสานงานและสำรองการให้บริการกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ให้กับผู้มาใช้บริการของโรงแรมได้

ความสัมพันธ์ระดับ 3 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 2 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย มีความร่วมมือกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาโดยอนุญาตให้ธุรกิจนั้น โฆษณา ประชาสัมพันธ์บริการต่างๆภายในห้องพักหรือบริเวณโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย รวมไปถึงการจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ของธุรกิจนั้น เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระดับ 4 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 3 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยมีการทำ สัญญา (Contract) กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยสามารถจัดหาบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอเมื่อผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยต้องการใช้บริการหรือมีส่วนลดการใช้บริการเมื่อเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระดับที่ 5 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 4 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างวิจัยและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ร่วมมือกันทำธุรกิจหรือให้บริการร่วมกัน (Join venture หรือ Alliance)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยประเมินคุณค่าเพิ่ม (Value Add) ที่โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยคิดว่าได้รับจากการมีความร่วมมือกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ที่โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยมีความสัมพันธ์ด้วยโดยอาศัยแนวคิดของจากงานวิจัยของ Choi and Chu (2000) และ Heung(2000)

สำหรับแบบสอบถามที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย ต่อความสะดวกในการเรียกใช้บริการกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ชื่อโรงแรมที่พัก วัตถุประสงค์ในการเดินทาง ระยะเวลาในการพำนักท่องเที่ยว แผนการท่องเที่ยวที่นอกเหนือจากการพักผ่อนที่โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยต่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการอื่นๆนอกเหนือจากการบริการหลักของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 5 ด้าน ตามธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา อันได้แก่ ด้านการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว ด้านการนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ด้านร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้านกาแฟ เครื่องดื่ม ด้านสถานบันเทิง การแสดงโชว์ ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (ชูลิทธิ ชูชาติ, 2533), (นิคม จารุมณี, 2536)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้ผู้มาใช้บริการ โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการในการติดต่อประสานของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย กับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาเมื่อผู้มาใช้บริการต้องการใช้บริการอื่นๆนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความสัมพันธ์ของโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีคือ วิธีที่ 1 ใช้การส่งจดหมายไปยังผู้บริหารโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย โดยกำหนดระยะเวลาในการส่งข้อมูลกลับมายังผู้วิจัย หากเลยเวลาที่กำหนดจะทำการโทรศัพท์สอบถามถึงจดหมายที่เป็นแบบสอบถามอีกครั้งเพื่อสอบถามในขั้นสุดท้ายจากนั้นนำผลการตอบแบบสอบถามของผู้บริหารโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยที่ได้รับการตอบกลับมาวิเคราะห์ผล และสรุปต่อไป

สำหรับวิธีที่ 2 ใช้สำหรับแบบสอบถามที่สอบถามผู้ให้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย โดยผู้วิจัยได้ทำการอบรมให้กับผู้ช่วยวิจัยก่อนการไปเก็บแบบสอบถาม โดยการเก็บแบบสอบถามนั้นใช้วิธีการสอบถามนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในเขตเมืองพัทยาก่อนว่าได้พักค้างที่โรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยหรือไม่ หากใช่จึงให้กรอกแบบสอบถาม ทั้งนี้การเก็บข้อมูลผู้ให้บริการโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จะใช้วิธีการกระจายในแหล่งท่องเที่ยวสำคัญในเขตเมืองพัทยา เช่น ชายหาด ห้างสรรพสินค้า และนอกจากนี้ทำการเก็บบริเวณหน้าโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อไม่ให้เป็นการรบกวนเวลาในการพักผ่อนในโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหรือคำนวณค่าทางสถิติจะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical package for the social sciences) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาและสรุปผลการวิจัย สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ถามผู้ประกอบการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยใช้การวัดแบบ Rating Scales โดยแบ่งระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของ โรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาเป็น 5 ระดับดังนี้

ความสัมพันธ์ระดับ 1 คือ โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยทราบที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ในการติดต่อกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา และสามารถให้ผู้มาใช้บริการติดต่อได้ด้วยตัวเอง

ความสัมพันธ์ระดับ 2 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 1 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยสามารถโทรศัพท์ ประสานงานและสำรองการให้บริการกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ให้กับผู้มาใช้บริการของโรงแรมได้

ความสัมพันธ์ระดับ 3 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 2 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย มีความร่วมมือกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยาโดยอนุญาตให้ธุรกิจนั้น โฆษณา ประชาสัมพันธ์บริการต่างๆภายในห้องพักหรือบริเวณโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย รวมไปถึงการจัดตั้งจุดประชาสัมพันธ์ของธุรกิจนั้น เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระดับ 4 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 3 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยมีการทำ สัญญา (Contract) กับธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยสามารถจัดหาบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอเมื่อผู้มาใช้บริการโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัยต้องการใช้บริการหรือมีส่วนลดการใช้บริการเมื่อเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระดับที่ 5 คือ มีความสัมพันธ์ระดับ 4 + โรงแรมที่เป็นตัวอย่างวิจัยและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ร่วมมือกันทำธุรกิจหรือให้บริการร่วมกัน (Join venture หรือ Alliance)

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาช่วงกลางของอัตราภาคชั้นในการแบ่งระดับความสัมพันธ์ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการหาค่าช่วงกลางของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนดังนี้

- 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับ 1
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับ 2
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับ 3
- 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับ 4
- 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับความสัมพันธ์ระดับ 5

ผู้วิจัยใช้การวัดแบบ Rating Scales สำหรับแบบสอบถามวัดระดับความสัมพันธ์ของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและธุรกิจอื่นใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ในตอนการประเมินคุณค่าของโรงแรมที่ได้รับจากความร่วมมือใน โซ่อุปทานของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 10 ระดับซึ่งมีเกณฑ์ในการหาค่าช่วงกลางของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 1}{10} = 0.90$$

- 1.00 – 1.90 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.91 – 2.80 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ใน โซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อยมาก

- 2.81 – 3.70 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับน้อย
- 3.71 – 4.60 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
- 4.61 – 5.50 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง
- 5.51 – 6.40 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง
- 6.41 – 7.30 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก
- 7.31 – 8.20 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
- 8.21 – 9.10 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก
- 9.11 – 10.00 หมายถึง คุณค่าที่ได้รับจากระดับความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้วิจัยใช้การวัดแบบ Rating Scales สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมต่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการในการติดต่อประสานของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย กับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 คือ มีความพึงพอใจ น้อยมากที่สุด ต่อความสะดวกจากโรงแรมที่พัก
- ระดับ 2 คือ มีความพึงพอใจ น้อย ต่อความสะดวกจากโรงแรมที่พัก
- ระดับ 3 คือ มีความพึงพอใจ ปานกลาง ต่อความสะดวกจากโรงแรมที่พัก
- ระดับ 4 คือ มีความพึงพอใจ มาก ต่อความสะดวกจากโรงแรมที่พัก
- ระดับ 5 คือ มีความพึงพอใจ มากที่สุด ต่อความสะดวกจากโรงแรมที่พัก

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว ใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาช่วงกลางของอัตราภาคชั้นในการแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการหาค่าช่วงกลางของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายระดับคะแนนดังนี้

- 1.00 – 1.80 หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่น นอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรม น้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่น นอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรม น้อย
- 2.61 – 3.40 หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่น นอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรม ปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่น นอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรม มาก
- 4.21 – 5.00 หมายถึงลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่น นอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรม มากที่สุด

ผู้วิจัยใช้การวัดแบบ Rating Scales สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจในภาพรวมต่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการในการติดต่อประสานงานของโรงแรมที่เป็นตัวอย่างในการวิจัย กับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ในตอนการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อความสะดวกของโรงแรมที่พักต่อการบริการติดต่อประสานงานเมื่อต้องการใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมที่พัก โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 10 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการหาค่าช่วงกลางของอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 1}{10} = 0.90$$

- 1.00 – 1.90 หมายถึง ลูกค้ามีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการอื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- 1.91 – 2.80 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับน้อยมาก
- 2.81 – 3.70 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับน้อย
- 3.71 – 4.60 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
- 4.61 – 5.50 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับค่อนข้าง
ปานกลาง
- 5.51 – 6.40 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง
- 6.41 – 7.30 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับปานกลาง
ค่อนข้างมาก
- 7.31 – 8.20 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
- 8.21 – 9.10 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับมาก
- 9.11 – 10.00 หมายถึง ลูกค้ำมีความพึงพอใจในความสะดวกต่อการติดต่อบริการ
อื่นนอกเหนือจากบริการหลักของโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จึงนำเอาแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) และประมวลผล เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติต่างๆที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเบื้องต้นของทั้งสองแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูล

(Tabulation) แสดงข้อมูลแบบร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ประกอบการอธิบายข้อมูล

ส่วนการวัดระดับการประเมินคุณค่าของโรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยสำหรับแบบสอบถามที่ใช้สอบถามผู้ประกอบการ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และหาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจต่อการติดต่อใช้บริการอื่นนอกเหนือจากบริการหลักของ โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกับความพึงพอใจในภาพรวมต่อความสะดวกในการใช้บริการติดต่อประสานงานธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา ลำดับสุดท้ายหาความสัมพันธ์ของระดับความสัมพันธ์ของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยาที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยต่อความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานกับธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตเมืองพัทยา