



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการ
โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวจัยครั้งนี้เป็นชาวไทยผู้มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา จำนวน 7 แห่ง โดยได้กำหนดตัวอย่างแห่งละ 40-50 คน รวมทั้งหมด 335 คน
ดังแสดงในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายโรงแรม

ชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก	จำนวนตัวอย่าง/คน
1. โรงแรมอู่ทองอินน์	208	50
2. โรงแรมกรุงศรีริเวอร์	202	50
3. โรงแรมไทยไทพาเลซ	122	50
4. โรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล	122	50
5. โรงแรมอโยธยา	101	50
6. โรงแรมริเวอร์วิวเพลส	78	45
7. โรงแรมอโยธยาริเวอร์ไซด์	51	40
รวม	884	335

การสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกตัวอย่าง จากลูกค้าผู้เข้ามาพักแรม ที่โรงแรมทั้ง 7 แห่งตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ในตารางข้างต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม คือ

แบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด แบ่ง ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ โรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้แก่ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง การเลือกซื้อ โรงแรมเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพัก โรงแรม ผู้มีส่วนในการตัดสินใจเข้าพัก

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการซึ่ง ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสื่อ/ช่องทางที่ได้รับข้อมูลของ โรงแรม แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นคำถามให้เรียงลำดับความพึงพอใจตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่อง แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของ Likert scale โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

กำหนดค่าคะแนน

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การตรวจให้คะแนนและตีความหมายของคะแนน

คำตอบที่ได้จากเครื่องมือแต่ละตอน มีเกณฑ์การให้คะแนนแตกต่างกันตามลักษณะของ เครื่องมือ โดยในเรื่องของระดับความพึงพอใจ ซึ่งประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจในด้าน การบริการ ราคา ทำเลที่ตั้งและการส่งเสริมการตลาด กำหนดความสำคัญของความพึงพอใจโดย มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปล ความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่สร้างขึ้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลอง (Try-out) กับผู้มาใช้บริการพักรักษาของโรงแรมในจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง และนำกลับมาหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของ Conbrach ซึ่งเรียกว่า “สหสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α -Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นให้ใกล้เคียงกับ 1 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2530 : 93)

$$\text{จากสูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

K = จำนวนข้อของคำถาม

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อคำถาม

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงแรมซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์รูปแบบการบริหารจัดการโรงแรม จำนวน 50 ชุด นำไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยการนัดหมาย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามผู้มาใช้บริการห้องพักของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี 2546 นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบเครื่องมือเรียบร้อยแล้ว จำนวน 335 ชุด ส่งให้โรงแรมต่าง ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 50 แห่งและทำการชี้แจงซักซ้อมความเข้าใจแก่พนักงานผู้รับผิดชอบในการบริการห้องพักเพื่อช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้มาใช้บริการห้องพัก เพื่อช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล และส่งแบบสอบถามคืนผู้วิจัย หลังจากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาประมวลผล

การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (อภิสิทธิ์ จันตะนี, 2547 : 4-7)

1. ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการโรงแรม
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิงที่มีความพึงพอใจจากการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F - test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปมาใช้บริการโรงแรม