

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของ  
โรงแรมอุทยานแกรนด์ไฮเต็ล ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้า ที่มาใช้บริการ โรงแรมอุทยานแกรนด์ไฮเต็ล

##### 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยไม่มีการบันทึกจำนวนผู้มาใช้บริการอย่างไม่ชัดเจนที่มาใช้บริการหรือ  
จะนำมาเป็นตัวอย่างผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ W.G. Cochran ( 1953) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 82)  
ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม

Z แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05  
มีค่าเท่ากับ 1.96 (เชื่อมั่น 95 % หรือผิดพลาด 5 %)

e แทน สัดส่วนในการคลาดเคลื่อน (0.05) ที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่า

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{0.50(1-0.50)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\
 &= \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025} \\
 &= \frac{0.96}{0.0025} \\
 &= 384 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 384 คน

### 3. การสุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยได้กำหนดประชากรที่เป็นลูกค้ามาใช้บริการ โรงแรมอยุธยาแกรนด์ โฮเต็ล ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจึงเป็นการสุ่มแบบเจาะจง ตามจำนวนที่คำนวณไว้ คือ 384 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย โดย แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ใช้ทั้งคำถามแบบปลายปิด (Close-ended question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended question) ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล หรือภูมิหลังของผู้มาใช้บริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาใช้บริการต่อการใช้บริการ โรงแรมอยุธยาแกรนด์ โฮเต็ล

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ โรงแรมอยุธยาแกรนด์โฮเต็ล

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในการเข้ามาใช้บริการ โรงแรมอยุธยาแกรนด์โฮเต็ล ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวก (Positive question) โดยใช้ค่าเฉลี่ยในการวัดค่าระดับความพึงพอใจในปัจจุบันต่าง ๆ โดยใช้มาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) กำหนดมาตรวัดเป็น 5 ระดับ

โดยแบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 ได้กำหนดเกณฑ์วัดความคิดเห็นและความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ ประกอบด้วย

คะแนน 5 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 แสดงว่ามีความคิดเห็นพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 แสดงว่ามีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ยดังนี้ ( ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.2538 : 156-157 )

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

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

**ส่วนที่ 5** เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนผสม การตลาดและการบริการที่มีต่อโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

## 2. การทดลองเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร ภัคที่มีได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง นำส่วนของคำถามที่เป็นคำถามแบบชนิดมาตราส่วนประมาณค่ามาหาความเชื่อถือได้

โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) เพื่อนำค่าที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่น  $\alpha = .8342$

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ด้วยตนเอง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและรอรับแบบสอบถามกลับในวันเดียวกัน และได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

### การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549 : 240-258)

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 และ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล
4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปที่มาใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล

6. การทดสอบสมมติฐานด้วย  $\chi^2$  : Test of independent เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ล โดยปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของโรงแรมอยุธยาแกรนด์

7. การทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์ Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการโรงแรมอยุธยาแกรนด์ไฮเต็ลกับระดับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.01 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.01 มีความสัมพันธ์กัน โดยมีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2550 : 90) ดังนี้

- ค่าสหสัมพันธ์	0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
- ค่าสหสัมพันธ์	0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่าสหสัมพันธ์	0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- ค่าสหสัมพันธ์	0.61-0.75	มีความสัมพันธ์กันระดับค่อนข้างสูง
- ค่าสหสัมพันธ์	0.76-0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- ค่าสหสัมพันธ์	0.91-1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก