



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารโรงแรม และลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 42 แห่ง โรงแรมระดับ 4 ดาว จำนวน 88 แห่ง (อ้างอิงจากสมาคมโรงแรมไทย, 2552 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน โดยเลือกจากโรงแรมที่ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจ ท่องเที่ยวและบันเทิง ซึ่งสามารถใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลสำเร็จของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในทุกสถานการณ์ได้ ดังตาราง 1 แสดงรายชื่อโรงแรมที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ตาราง 1 รายชื่อโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	สถานที่ตั้ง
โรงแรมอริสตัน	สุขุมวิท
โรงแรมเอเชีย	ราชเทวี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร	สถานที่ตั้ง
โรงแรมบางกอกเซ็นต์เตอร์	เพชรบุรี
โรงแรมเอบินา เฮาส์	วิภาวดีรังสิต
โรงแรมแกรนด์ไชน่าปรีนเซส	เยาวราช
โรงแรมมาเลเซีย	พระราม 4
โรงแรมเซน สวีท	แจ้งวัฒนะ
โรงแรมเซนต์เจมส์	สุขุมวิท
โรงแรมไฮเต็ลเดอมอค	วิสุทธิกษัตริย์
โรงแรมวินด์เซอร์	สุขุมวิท

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3-4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของลูกค้ามาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครในแต่ละวัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของคอกซ์แรน (Cochran, 1953 : 47)

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

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่าระดับ

ความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

120

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5 (1 - 0.5) 1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความเชื่อมั่นในทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลเพิ่มขึ้น จาก 384 คนเป็นจำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่าง

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportion sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการวิจัย โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง จากผู้บริหารโรงแรม จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 แห่ง ดังตาราง 1

2. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้า ผู้วิจัยได้เลือกจากลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม ในเขตกรุงเทพฯ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยแต่ละโรงแรมจะใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 10 โรงแรมข้างต้น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร และแบบสอบถามสำหรับลูกค้า ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

121

2. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร และแบบสอบถามสำหรับลูกค้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นคำถามในเชิงสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำร่างการสัมภาษณ์ไปขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาแนวคำถาม เพื่อขอคำแนะนำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ จำนวน 10 ราย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริหาร โดยลักษณะการสัมภาษณ์เป็นแบบ check list ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในโรงแรมปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาพนักงาน ด้านการประสานงานพนักงาน และด้านการควบคุมคุณภาพ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ check list ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ที่พักอาศัยปัจจุบัน และประเภทของลูกค้า

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ check list ได้แก่ วัตถุประสงค์การเดินทางมาใช้บริการ จำนวนผู้ร่วมเดินทาง ราคาห้องพักที่ใช้บริการ ห้องพักรู้จักที่ใช้บริการ ลักษณะการจองห้องพัก ระยะเวลาในการเข้าพัก ความถี่ในการเข้าพักโรงแรม ผู้มีส่วนในการตัดสินใจเข้าพัก และเหตุผลที่เลือกใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การด้านการบังคับบัญชาพนักงาน ด้านการประสานงานพนักงาน และด้านการควบคุมคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เป็นมาตรวัดของ Likert scales โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนมาตรฐานออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนนและแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

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

เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ให้คะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ Likert scales โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันทร์ตะนี, 2550 : 93)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ระดับการความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจ	4	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับการความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (วัฒนาสุนทรชัย, 2551 : 97)

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

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

- 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 5 ข้อมูลในส่วนของการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การทดลองเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Content Validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน คือ 1) รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง 2) ดร. ปรีชา วารัตน์ไชย และ 3) ดร. ปฐมพงศ์ สุภเลิศ

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-Out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมมารีคอนเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาค (α – Coefficient หรือ Alpha Coefficient ของ Cronbach, 1974. (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 28) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9519

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากผู้บริหารโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยตรงทั้ง 10 แห่ง ส่วนแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มอบหมายให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของโรงแรมทั้ง 10 แห่ง เป็นผู้แจกแบบสอบถาม และขอความร่วมมือจากลูกค้าที่มาใช้บริการของโรงแรมตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นทำการตรวจแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 400 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

1. ค่าความถี่ (Frequency) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารในตอนต้นที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร รวมถึงแบบสอบถามลูกค้าในตอนต้นที่ 1



ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลูกค้าตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามลูกค้าตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

4. การทดสอบสมมติฐาน ด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง ห้องพักเดี่ยวเดี่ยวและเตียงคู่ และลักษณะการจองห้องพัก และไม่จองห้องพัก ที่มีระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า ด้วย χ^2 : test of Independent โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” สัมพันธ์กัน หรือส่งผลต่อกันหรือพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าหรือลูกค้ามีพฤติกรรมการใช้บริการแตกต่างกัน แต่ถ้าผลการทดสอบมีค่ามากกว่า .05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือไม่ส่งผลต่อกัน หรือไม่แตกต่างกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ

7. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความมีอิทธิพลซึ่งกันและกันของข้อมูลระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร