

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ – มิถุนายน พ.ศ. 2555

##### กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของ โรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ โคเชน (อภินันท์ จันตะนี. 2550 : 89 ; อ้างอิงจาก Cochran. 1953)

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

n	แทน	จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
P	แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม โดยกำหนด ใช้ 20% หรือ .20
Z	แทน	แทนความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 95% ซึ่งเป็นระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96
E	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e = 0.05)

จากสูตรสามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{วิธีทำ } P &= 0.2 \\ Z &= 1.96 \text{ (ความเชื่อมั่น 95\%)} \\ E &= 0.05 \text{ (คลาดเคลื่อนได้ 5\% หรือ = 0.05)} \end{aligned}$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{0.2 (1 - 0.2) (1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= \frac{0.2 (0.8) (3.84)}{0.0025} \\ &= \frac{0.6144}{0.0025} \\ n &= 245 \end{aligned}$$

จากการแทนค่าสูตรดังกล่าว จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 245 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ( Purposive sampling) โดยการสุ่มจากผู้มาใช้บริการด้านจัดเลี้ยงและสัมมนาในโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ซึ่งจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 245 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม สำหรับใช้ถามผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี ดอนเมือง กรุงเทพฯ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างแบบสอบถาม

3. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ดังนี้

แบบสอบถามสำหรับผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัยดำเนินการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 245 ราย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Check list ได้แก่ ประเภทของผู้ใช้บริการ ประเภทของการจัดเลี้ยงและสัมมนา ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ลักษณะการจัดเลี้ยงและสัมมนา ความถี่ในการใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา และเหตุผลที่เลือกใช้บริการของโรงแรมแห่งนี้

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ได้แก่ ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านทำเลที่ตั้ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ Likert scales โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ และแบ่งระดับการประเมิน เป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550 : 77)

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

โดยมีการจัดแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยในการให้คะแนน และแปลความหมายจากค่าคะแนนเฉลี่ย (ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550 : 77)

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

เกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อมูลในส่วนของ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

#### การทดลองเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการทดลองเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสมของเนื้อหาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ ความสอดคล้องของเครื่องมือ (Content validity) ว่าเครื่องมือที่จะนำไปใช้มีระดับความสามารถในการวัดความสอดคล้องความเที่ยงตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด พร้อมทั้งพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถามว่าถามได้ตรงประเด็นหรือไม่ ครอบคลุมเนื้อหาที่จะถามเพียงใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ตลอดจนพิจารณาความถูกต้องและชัดเจนของภาษาที่ใช้จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผศ.ปราณี ดันประยูร ดร.กิติมา ทามาลี และดร.सानติ เล็กมณี

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิในข้อ 3 มาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาให้พิจารณาความเหมาะสมและสมบูรณ์อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try-out) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Validity) กับผู้มาใช้บริการทางการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี สาขาประตูน้ำ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของ ครอนบาค ( $\alpha$  – Coefficient หรือ Alpha Coefficient) (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 28 ; อ้างอิงจาก ของ Cronbach. 1974.) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9125

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ตอบคำถามจากแบบสอบถามโดยตรงจากผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และตรวจแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถาม และได้จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นที่ได้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ นิตยสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แล้วนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 245 ชุด มาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อแปลผลและนำเสนอต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) ใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ และตอนที่ 2 ข้อมูลของผู้มาใช้บริการ

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ของโรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนาของ โรงแรมอมารี คอนเมือง กรุงเทพฯ

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าผู้มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนามีค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของ แตกต่างกัน ถ้าค่ามากกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา ไม่แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA: F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลผู้มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า .05 มีระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการจัดเลี้ยงและสัมมนา แตกต่างกัน