



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมและมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการของ  
โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่เข้าพักของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ มีการเก็บข้อมูล เกี่ยวกับจำนวนลูกค้าของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่าง กรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ตามสูตรของดับเบิลยู.จี. คอชเรน (อกินันท์ จันตะนี, 2550 : 25 ; อ้างอิงจาก Cochran, 1953. **Sampling Techniques**) ดังนี้

การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชาชน โดยใช้สูตร W.G. Cochran  
(อกินันท์ จันตะนี และคณะ, 2550 : 17)

สูตร	$n$	=	$\frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$
โดยให้	$n$	=	แทนจำนวนตัวอย่าง
	$P$	=	แทนสัดส่วนของประชากร
	$Z$	=	แทนความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96 (ผิดพลาด 5%)
	$e$	=	แทนสัดส่วนในการคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
แทนสูตร	$n$	=	$\frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$
	$n$	=	$\frac{0.2(1-0.2)(1.96)^2}{(0.05)^2}$
		=	384.16 หรือเท่ากับ 385



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

61

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ มีเท่ากับ 384 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อน และสร้างความเชื่อมั่นในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน

3. การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากลูกค้าของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 385 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากลูกค้าของโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด หลักการ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (Check list) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ถ้ามีข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุง

3. ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามสำหรับลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามภายใต้กรอบแนวความคิด (Conceptual framework) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามตรวจรายการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามตรวจรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

62

การตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 3 และตอนที่ 4 เป็นรายชื่อตามเกณฑ์ ที่กำหนดไว้ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

#### 4. เกณฑ์การประเมินแบบสอบถาม

ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 และ แบบสอบถามตอนที่ 4 ใช้คะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น และระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2546 : 156-157)

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

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

63

## 5. การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การทดลองเครื่องมือ เมื่อได้แบบสอบถามที่ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วก็นำไปทดลองใช้กับลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30 ชุด จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยวิธี ครอนบาช อัลฟา (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2550 : 87 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1974. **Essentials of Psychological Testing.**)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยผู้วิจัยและผู้ช่วย ได้แจกแบบสอบถามให้ลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อลูกค้ำได้กรอกข้อมูลลงในแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยและผู้ช่วยรอรับและรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วให้ได้ครบ 385 ชุด จากนั้นจึงนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวม และค้นคว้ามาจากหนังสือ เอกสาร ตำราวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์สำนักงานสภาวิจัยแห่งชาติ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549 : 40-49) ใช้ ค่าที, ค่าเอฟ, LSD (Fisher's least-significant different), ค่าไค-สแควร์ และ ค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังนี้

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้ำโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และ ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4. ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และจำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี กรณีตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็น หรือ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

5. ค่าสถิติ One-way ANOVA (F-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี และจำแนกตามแบบสอบถามตอนที่ 2 พฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี กรณีตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามียุทธศาสตร์ทางสถิติ จึงเปรียบเทียบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD. โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า .05 แสดงว่า มีระดับความคิดเห็น หรือ มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกันด้วยไคสแควร์ (Chi-squared :  $\chi^2$ ) และค่า แครมเมอร์วี (Cramer's V) ซึ่งเป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติโดย

- ค่า V = 0 = ตัวแปร 2 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- ค่า V = 0.01-0.25 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- ค่า V = 0.26-0.55 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
- ค่า V = 0.56-0.75 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูง
- ค่า V = 0.76-0.99 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
- ค่า V = 1 = ตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์

เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า .05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ถ้าค่านัยสำคัญทางสถิติมากกว่า .05 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

65

7. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี กับ ระดับความพึงพอใจของระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี สำหรับการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ใช้เกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี. 2550 : 12)

ค่าสหสัมพันธ์ .01 - .20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ค่าสหสัมพันธ์ .21 - .40 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ .41 - .60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ .61 - .75 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

ค่าสหสัมพันธ์ .76 - .90 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง

ค่าสหสัมพันธ์ .91 - 1.00 มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก