

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดห้องพัก 4-79 ห้องในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีราคาห้องพักตั้งแต่ 1000 บาทขึ้นไป จากการสำรวจในปี 2550 โดย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 40 แห่ง และจากการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตโดยผู้วิจัยอีก รวมทั้งสิ้นเป็น 83 แห่ง และเก็บข้อมูลจากทั้งหมดของประชากร

1.2 ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 83 แห่งๆ ละ 1 คน

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้กรอบแนวคิดองค์ประกอบการบริหาร 7 ด้าน ตามแนวคิด 7-S ของบริษัท แมคคินซี ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) พนักงาน (Staff) สไตล์การบริหาร (Style) ทักษะ (Skill) ระบบ (System) ค่านิยมร่วม (Share value) กับประชากรทั้งหมด และใช้แบบสัมภาษณ์กับ

ผู้จัดการโรงแรมบุติกขนาดเล็กอีก 5 แห่งเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยแบบสอบถามมีขั้นตอนในการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

## 2.1 การสร้างเครื่องมือ

2.1.1 ศึกษาหนังสือ เอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร 7 ด้านของบริษัท แมคคินซี แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

### 2.1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1.3 สร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูล 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของลักษณะการดำเนินธุรกิจของโรงแรม มีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจ โรงแรมบุติกขนาดเล็ก ในกรุงเทพมหานคร ใน 7 ด้าน จำนวน 42 ข้อ ได้แก่ โครงสร้าง (Structure) กลยุทธ์ (Strategy) พนักงาน (Staff) สไตล์การบริหาร (Style) ทักษะ (Skill) ระบบ (System) ค่านิยมร่วม (Share value) โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราปลายแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ ดังนี้

- |   |         |  |
|---|---------|--|
| 1 | หมายถึง | มีความสำคัญน้อยมาก หรือไม่มีความสำคัญเลย |
| 2 | หมายถึง | มีความสำคัญน้อย                          |
| 3 | หมายถึง | มีความสำคัญปานกลาง                       |
| 4 | หมายถึง | มีความสำคัญมาก                           |
| 5 | หมายถึง | มีความสำคัญมากที่สุด                     |

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามในส่วนที่วัดปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมบุติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้นำคะแนน (Likert Scale) 5 ระดับมาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความดังนี้ (ซูโจ คูหารัตนไชย, 2542: 7-10)

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรม ใน 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ความสำเร็จด้านการเงิน ความสำเร็จด้านลูกค้า ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และพัฒนา ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่าแบบ ลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ดังนี้

1 หมายถึง ความสำเร็จน้อยมาก หรือไม่สำเร็จเลย

2 หมายถึง ความสำเร็จน้อย

3 หมายถึง ความสำเร็จปานกลาง

4 หมายถึง ความสำเร็จมาก

5 หมายถึง ความสำเร็จมากที่สุด

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามในส่วนที่วัดปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจโรงแรมบุติกขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้นำคะแนน (Likert Scale) 5 ระดับมาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความดังนี้ (ฐใจ คูหารัตน ไชย, 2542, 7-10)

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

**ตอนที่ 5** เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจโรงแรมบุติกในเขตกรุงเทพมหานคร นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแนะนำแก้ไข

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข

2.2.2 นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับโรงแรมบูติกในเขตจังหวัดนนทบุรีและขนาดใกล้เคียงที่มีขนาดห้องพัก 4-79 ห้อง จำนวน 30 แห่ง และมีราคาห้องพักตั้งแต่ 1,000 บาทขึ้นไป ตามข้อมูลของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่สำรวจในปี 2550 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ให้ได้ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 และสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้ และเมื่อนำไปใช้กับประชากรทั้งหมด คำนวณค่าความเชื่อมั่นอีกครั้งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอหนังสือจาก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้จัดการโรงแรมบูติกขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นประชากรให้ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และได้รับแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์และโดยการเข้าพบผู้ดูแลโรงแรมแต่ละแห่ง จำนวน 83 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร และได้นับข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ และได้นำผลการวิจัยดังกล่าว ไปทำการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้จัดการโรงแรมบูติกที่เป็นกลุ่มประชากรอีก 5 แห่งเพื่อให้ได้ความคิดเห็นเชิงลึกมากขึ้น

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วมาดำเนินการตามขั้นตอนวิธีการทางสถิติดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้กลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของการตอบแบบสัมภาษณ์แต่ละชุด และแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออก

**4.2 การกำหนดรหัส (Coding)** นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัสที่กำหนดไว้

**4.3 การประมวลผลข้อมูล** นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS for window

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้ค่าสถิติดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการสรุปหรือบรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่เราสนใจ ซึ่งใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

(1) ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ลักษณะการดำเนินการของธุรกิจของโรงแรมบูติก และปัจจัยอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยต่อความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมและระดับของผลสำเร็จในการดำเนินการ

(3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยต่อความสำเร็จในการดำเนินการของธุรกิจโรงแรมและระดับของผลสำเร็จในการดำเนินการ

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ที่ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการบริหารขององค์กรกับความสำเร็จของโรงแรมบูติกขนาดเล็ก ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ความเชื่อมั่น 95%)