

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยทราบจำนวนของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้ โดยได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 455,300 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มีการศึกษาในครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปี 2548 มีจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 455,300 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, www.tat.or.th) ขนาดตัวอย่างจึงนำข้อมูลไปเปิดตารางของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 400 ชุด

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของประชากรเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ 5%

การสุ่มตัวอย่าง

1. การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการคัดเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่ไม่สามารถทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยประชากรจะถูกเลือกจึงไม่จำเป็นต้องสร้างกรอบตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับลูกค้าชาวไทยที่เข้ามาใช้บริการกับโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลช่วงเดียวกัน โดยมุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในช่วงเดือนที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ช่วงเดือน ธันวาคม พฤศจิกายน ตุลาคม ตามลำดับ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการรวบรวมคำถามจากการศึกษาตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสรุปเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก สอบถามลักษณะทั่วไปในการพักแรมมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

เกณฑ์ในการแจกแจงความกว้างอันตรภาคชั้น มีดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าของชั้นที่มากที่สุด}-\text{ค่าของชั้นที่น้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สอบถามวัดความคาดหวัง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

<u>ระดับความคาดหวัง</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังค่อนข้างมาก	4
เฉย ๆ	3
คาดหวังค่อนข้างน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดการรับรู้คุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้มาใช้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามให้เลือกตอบตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

<u>ระดับการรับรู้</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
เป็นจริงมากที่สุด	5
เป็นจริงมาก	4
เป็นจริงปานกลาง	3
เป็นจริงน้อย	2
เป็นจริงน้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเจลีเยว (บุญชม ศรีสะอาด. 2542: 82)

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

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการสามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	คาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	คาดหวังค่อนข้างน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	คาดหวังน้อยที่สุด

และ เกณฑ์เฉลี่ยของระดับการรับรู้คุณภาพการบริการสามารถกำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	เป็นจริงมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	เป็นจริงมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	เป็นจริงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	เป็นจริงน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	เป็นจริงน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามัน เซทแฮล์ม และเบอวี (Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1989: 133) ดังนี้

คะแนนการรับรู้ **ลบ** คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นบวก หมายถึง มีคุณภาพการบริการสูงหรือประทับใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนการรับรู้ **ลบ** คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นศูนย์ หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลางหรือพอใจในการบริการ

คะแนนการรับรู้ **ลบ** คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นลบ หมายถึง มีคุณภาพในการบริการต่ำไม่พอใจในการบริการ

การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้สำหรับการศึกษาวิจัย ไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 50 ราย กัลยา วานิชย์บัญชา (2544:29) ได้กล่าวไว้ว่าขนาดตัวอย่างในทำ Pre-test ควรทำอย่างน้อย 25 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544:29 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\alpha = k \frac{\text{covariance / variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{Covariance}}{\text{Variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ
		แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาดำรง เว็บไซต์ เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่โรงแรมไนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 ชุด

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เริ่มจากการนำแบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 50 คน มาตรวจความสมบูรณ์ และความถูกต้อง
2. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์และถูกต้องมากที่สุด 50 ชุด
3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำไปใช้
5. จากนั้นทำการกำหนดรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียงร้อยมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับลูกค้าชาวไทยที่มาใช้บริการของโรงแรม จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยวิธีหาค่าอัตราส่วนวิกฤติ t เป็นรายข้อ ตามวิธีการของ t (t -test)
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด 0.96
8. บันทึกข้อมูลลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows V.11 เป็นโปรแกรมสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติเพื่อคำนวณค่าทางสถิติของข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน
9. โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปสามารถแยกการวิเคราะห์ได้ ดังนี้
 - 9.1 ใช้ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 9.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 9.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่

1.1 การวิเคราะห์ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ
กลุ่มตัวอย่าง

สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐาน (ชูศรี วงศ์
 รัตน์. 2541 : 66) โดยมีสูตรดังนี้ คือ

$$S = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Sample t-test) ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการ โดยใช้สูตร ดังนี้

สูตร

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ

\bar{d}	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลต่างระหว่างคู่ที่ทดสอบ
S_d	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลต่าง
\sqrt{n}	แทน	จำนวนของคู่ที่ถูกทดสอบ

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มตามตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2538: 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df) ระหว่างกลุ่ม คือ $k-1$ ภายในกลุ่ม คือ $n-k$ และรวมทั้งกลุ่ม คือ $n-1$ โดย k แทนจำนวนกลุ่มและ n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One-Way ANOVA)

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก วัตถุประสงค์ในการเข้าพักต่างกันจะมีการรับรู้ในคุณภาพการบริการในระดับที่แตกต่างกันค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test (One-Way ANOVA)

3. เปรียบเทียบกรณีที่มีความแตกต่างรายคู่ในการทดสอบ F-test (One-Way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติในการทดสอบ คือ Least Significant Difference (LSD)

4. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test

4.1 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการในด้านการต้อนรับ ส่วนหน้าของนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test

4.2 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการในด้านห้องพักของนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test

4.3 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการในด้านอาหารและเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test

4.4 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการในด้านการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test

4.5 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการบริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของนักท่องเที่ยวชาวไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Paired Sample t-test