

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยเน้นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้รับผิดชอบด้านการตลาดและผู้จัดการภัตตาคารอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 3 ท่าน สำหรับข้อมูลทุติยภูมิได้ศึกษาตามจำนวนหัวข้อที่พึงศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยเป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม 880 คน (30 x 15 = 450 คน) (30 x 20 = 600 คน) ดังนั้นจึงกำหนด ตัวอย่างนักท่องเที่ยวไทย 450 คนและนักท่องเที่ยวยุโรป 450 คน ตามลำดับ ตัวอย่างเก็บจากการสุ่มตัวอย่างน่าจะเป็นไปได้ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท (TSIC Code 55101) โดยกำหนดการคัดเลือกตามจังหวัดต่างๆในประเทศไทย 11 กลุ่ม ซึ่งเป็นสมาชิก ASEAN Tourism Association, ASEAN Hotels & Restaurant Association และ Pacific Asia Travel Association กลุ่มที่ได้รับการเลือกคือที่ 4 ภาคตะวันออก ประกอบด้วยชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราดและสระแก้ว เมื่อสำรวจสถานประกอบการรีสอร์ทและภัตตาคารพบว่าขนาดเล็ก (26 แห่ง) กลาง (19 แห่ง) และใหญ่ (10 แห่ง) (เล็ก < 80 ห้อง กลาง 80-200 ห้อง และใหญ่มากกว่า 200 ห้อง)

การดำเนินการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

#### การดำเนินงานเชิงคุณภาพ

แบบสอบถามสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการตลาด

ภัตตาคารรีสอร์ท 3 ท่าน 1 = เจ้าของกิจการ/ผู้ประกอบการ

ภัตตาคารรีสอร์ท 2 ท่าน 2 = ผู้บริหารภัตตาคารอาหาร/ เครื่องดื่ม

ภัตตาคารรีสอร์ท 3 ท่าน 3 = ผู้รับผิดชอบการตลาด แบบสัมภาษณ์ใช้โครงสร้าง Petrick, 2002, p.128)

โครงสร้างการรับรู้คุณค่าการบริการและผลสรุปจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

เกณฑ์ปัจจัยที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรม	1	2	3
1.การรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพการบริการ			
คุณภาพเป็นเลิศ	-	-	-
น่าเชื่อถือ	✓	✓	✓
ไวใจได้	✓	✓	✓
ต่อเนื่อง	-	-	-
2.การตอบสนองอารมณ์			
รู้สึกดี	✓	✓	✓
รู้สึกยินดี	✓	✓	-
สนุกสนาน	-	-	-
ชื่นชอบ	-	-	-
มีความสุข	-	-	-
3.การบริการคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป			
คุ้มค่าดี	✓	✓	✓
คุ้มกับเงิน	✓	✓	✓
ราคาปานกลาง	✓	✓	✓
ราคามีเหตุผล	✓	-	-
ราคาประหยัด	-	-	-
ราคาต่อรองได้	-	-	-
4.พฤติกรรมกับราคา			
ซื้อง่าย	✓	-	-
ความพยายามในการซื้อ	-	✓	✓
เลือกซื้อได้	-	-	-
ง่ายต่อการค้นหา	✓	-	-
5.ชื่อเสียง			
ชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	-	-	-
ชื่อเสียงดีน่าเคารพ	-	-	-
ชื่อเสียงคุ้นเคย	✓	✓	✓
ชื่อเสียงส่งผลต่อสถานภาพทางสังคม	-	-	-

## การดำเนินการเชิงปริมาณ

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลในเรื่อง สัญชาติ เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา ประสบการณ์รับประทานอาหารตามภัตตาคารรีสอร์ทในประเทศไทย ประสบการณ์รับประทานอาหารภายในภัตตาคารรีสอร์ทในต่างประเทศ ความสำคัญของไลฟ์สไตล์ด้านการรับประทานอาหารที่ภัตตาคารในรีสอร์ท ความสนใจในการเดินทางผ่านที่ รีสอร์ท และความคิดเห็นต่อการรับประทานอาหารที่ ภัตตาคารในรีสอร์ท

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท ในด้านการรับรู้คุณภาพ การรับรู้ราคา การรับรู้พฤติกรรม การตอบสนองอารมณ์ และชื่อเสียงภัตตาคารรีสอร์ท

### สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 สัญชาติมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 2 เพศมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคาร รีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 3 อายุมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคาร รีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 4 การศึกษามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 5 ภูมิลำเนามีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคาร รีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 6 ประสบการณ์รับประทานอาหารตามภัตตาคารรีสอร์ทในประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 7 ประสบการณ์รับประทานอาหารภายในภัตตาคารรีสอร์ทในต่างประเทศ มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 8 ความสำคัญของไลฟ์สไตล์ด้านการรับประทานอาหารที่ภัตตาคารใน รีสอร์ทมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 9 ความสนใจในการเดินทางผ่านที่รีสอร์ทมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท
- สมมติฐานที่ 10 ความคิดเห็นต่อการรับประทานอาหารที่ ภัตตาคารในรีสอร์ท มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท จำนวน (30 ข้อ)

การรับรู้คุณภาพ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3-6

การรับรู้ราคา จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-15, 25

การรับรู้พฤติกรรม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2, 16-18, 24

การตอบสนองอารมณ์ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 7-10, 26-30

ชื่อเสียงภัตตาคารรีสอร์ท จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 19-23

การรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคอร์ท (Likert Rating Scales) 5 ระดับ (น้อยที่สุดได้ 1 คะแนน น้อยได้ 2 คะแนน ปานกลางได้ 3 คะแนน มากได้ 4 คะแนน และมากที่สุดได้ 5 คะแนน)

การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามในส่วนที่วัด การรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท ให้นำคะแนน (Likert Scale) 5 ระดับมาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความดังนี้ (ชูใจ อุหารัตน์ไชย, 2542, น. 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

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 14.0 และ AMOS version 6.0 ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ ข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์รูปแบบการรับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้าในภัตตาคารรีสอร์ท ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model Analysis: SEM) เพื่อการทดสอบแบบจำลอง และสมมติฐานการวิจัย เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยทำการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ โดยอาศัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจากกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ เพื่อตรวจสอบว่า ข้อมูลที่ได้ตรงกับโครงสร้างความสัมพันธ์ตามทฤษฎีหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล (Lisrel Model) เพื่อตรวจสอบโมเดลสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Model Evaluation) เป็นการประเมินผลความถูกต้องของโมเดล โดยประเมิน 2 ส่วนคือ 1) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลแบบข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม (Overall Model Fit Measure) และ 2) ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของโมเดล (Component Fit Measure) (นงลักษณ์วิรัชชัย, 2542, น. 53-55) โดยการประเมินในส่วนนี้จะนำไปสู่การพัฒนาโมเดลต่อไปด้วยเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบโมเดลในงานวิจัยมีดังนี้

2.1 ประเมินความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลประจักษ์ในภาพรวม ค่าสถิติที่ใช้ในการประเมินความกลมกลืนได้แก่

2.1.1 ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square Statistic) จะทำการทดสอบว่าเมทริกซ์ ความแปรปรวนร่วมของประชากรแตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าหรือไม่ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนแบบที่ 1 (Type I Error) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น ถ้าค่าไคสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่แตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรร่วมจากการประเมินค่า สรุปได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยสมบูรณ์แบบซึ่งในความเป็นจริงแล้ว หากที่จะหาโมเดลที่มีความกลมกลืนอย่างสมบูรณ์ได้ จึงนิยมใช้สัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าขั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $\chi^2 / df$ ) หรือค่าซีเอ็มไอเอ็น/ดีเอฟ CMIN/DF (Chi-square statistic comparing the tested model and the independent model with the saturated model) แทนซึ่งควรน้อยกว่า 3 จะแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั่นเอง (Hair et al., 2010, p. 154)

2.1.2 ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน ( Fit Index) เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนีจีเอฟไอ ( Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนีเอจีเอฟไอ ( Adjust Goodness of Fit Index : AGFI) ดัชนีเอ็นเอฟไอ ( Normal Fit Index : NFI) และดัชนีไอเอฟไอ ( Incremental Fit Index : IFI) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 แต่ค่าที่สูงกว่า 0.90 ถือว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 สูงจะบ่งบอกว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลสูงด้วย และดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ซึ่งดัชนี CFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.1.3 ดัชนีอาร์เอ็มเอสอีเอ ( Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นดัชนีที่ถูกพัฒนาขึ้นเนื่องจากการทดสอบไคสแควร์ ค่าสถิติขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่าง ( n) ต่อชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( df) ถ้าจำนวนพารามิเตอร์เพิ่มขึ้น ค่าไคสแควร์ก็จะลดลง ทำให้การทดสอบมีแนวโน้มไม่มีนัยสำคัญ ค่าอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) เป็นดัชนีบ่งบอกความกลมกลืนของโมเดลกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร โดยควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 (Brown & Cudeek, 1993, pp. 141-162) แต่ไม่ควรเกิน 0.80 จึงจะเป็นค่าที่พอจะยอมรับได้ และถ้าอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนอย่างแท้จริง (Exact Fit)

2.1.4 ค่าอาร์เอ็มอาร์ (Root Mean Square Residual : RMR) เป็นดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประเมินค่า ซึ่งดัชนีจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรสังเกตทั้งหมดเป็นตัวมาตรฐาน ( Standard Variables) โดยที่ค่าใกล้ศูนย์มากแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 ประเมินความกลมกลืนของผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญในโมเดลภายหลังจากการประเมินความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมแล้ว สิ่งที่มีความสำคัญมากที่ต้องประเมินคือ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละส่วนว่ามีความถูกต้องและอธิบายได้อย่างสมเหตุสมผล การตรวจสอบนี้จะทำให้ทราบว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างแท้จริงหรือไม่ในแต่ละส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในงานวิจัยชิ้นนี้พิจารณาพารามิเตอร์ใน 2 กลุ่มได้แก่

2.2.1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ( Standard Error : S.E.) โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานควรมีขนาดเล็ก ในการตีความว่าค่าความคลาดเคลื่อนมีขนาดเล็กหรือใหญ่นั้น พิจารณาจากค่าพารามิเตอร์ว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ หากค่าพารามิเตอร์มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดเล็ก หากค่าพารามิเตอร์ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ ซึ่งบ่งบอกได้ว่าแบบจำลองยังไม่ดีพอ ( นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 น. 53) สำหรับการประเมินค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วยโปรแกรม Lisrel นั้น เมื่อมีการประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดวางนัยทั่วไป ( OLS) จะถูกต้องและแม่นยำ เมื่อตัวแปรสังเกตในแบบจำลองมีการแจกแจงแบบโค้งปกติหลายตัวแปร

### 2.2.2 สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง ( Square Multiple Correlation : $R^2$ ) หรือ

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยค่าสถิติที่มีค่าสูง แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรง ( Validity) แต่ถ้าสถิติมีค่าน้อยแสดงว่าแบบจำลองนั้นมีความเที่ยงตรงน้อยยังไม่มีประสิทธิภาพ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542, น. 59) และการพิจารณาแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นว่าสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ถึงร้อยละ 40 ย่อมถือได้ว่าเป็นผลลัพธ์ที่ดีและยอมรับได้

### บทสรุป

บทนี้นำเสนอขั้นตอนวิธีการวิจัยด้วยการศึกษาแหล่งข้อมูล ประเภทการเข้าถึงข้อมูล เครื่องมือการวิจัย ตัวอย่างการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทถัดไป