

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะของผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร โดยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (Personnel Manager) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Manager) หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 132 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2549)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (Personnel Manager) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Manager) หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 102 แห่ง ซึ่งมากกว่าจำนวนต่ำสุดที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้ตาราง Determining Sample Size From a Given Population ของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงในสุภาพ นัตรารณ, 2548: 62) ซึ่งระบุจำนวนต่ำสุดที่เป็นตัวแทนได้ต้องไม่น้อยกว่า 97 แห่ง และกลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ได้จากการสุ่มประชากรโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling)

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา 79 แห่ง จึงคิดเป็นร้อยละ 81.4 ของจำนวนคำสุดที่ยอมรับว่าเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้ (97 แห่ง)

สำหรับการสัมภาษณ์ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ชุด ได้แก่

1.1 แบบสอบถามผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม
ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตาม
ทักษะของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป(ทุกแผนก) ด้านความรู้ทาง
วิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนก ได้แก่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม
แผนกครัว และแผนกแม่บ้าน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบ
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

1.2 แบบสอบถามผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตาม
ทักษะของผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน
ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale)

1.3 แบบสอบถามหัวหน้าแผนกครัว ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกครัว ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทักษะของหัวหน้าแผนกครัว ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

1.4 แบบสอบถามหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และเติมข้อความ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานตามทักษะของหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2. แบบสัมภาษณ์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทักษะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ และความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม จำนวน 1 ชุด

การสร้างและทดสอบเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างและทดสอบเครื่องมือมีดังนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา วารสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและกำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข แล้วนำ

แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบเพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเฉพาะหน้า (Face Validity)

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Alpha Coefficient) (สุภาพ นิตราภรณ์, 2548ก: 80) ได้ผลดังนี้ คือ แบบสอบถามด้านความรู้พื้นฐาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.85 แบบสอบถามด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป (ทุกแผนก) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 แบบสอบถามด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 แบบสอบถามด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกครัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 แบบสอบถามด้านวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 แบบสอบถามด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 จากค่าความเชื่อมั่นที่ได้อยู่ในระดับสูง จึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากหัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่ง โดยนำหนังสือจากหัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ไปติดต่อกับผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและรอรับกลับคืนในวันที่ไปแจกแบบสอบถาม แบบสอบถามอีกส่วนหนึ่งจะจัดส่งโดยทางไปรษณีย์ไปยังผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรมของสถานประกอบการด้านการโรงแรมพร้อมทั้งแนบซองเปล่าติดตราไปรษณียากรไปด้วยเพื่อให้ส่งกลับมา

3. เมื่อผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองส่วนหนึ่งและจัดส่งแบบสอบถามไปแล้ว 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 63.7 ของแบบสอบถามทั้งหมด จึงทำการติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับกลับคืน โดยการติดตามด้วยตนเองและทางโทรศัพท์ที่ได้รับแบบสอบถามคืนอีก 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.7 ของแบบสอบถามทั้งหมด รวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งสิ้น 79 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77.4 ของแบบสอบถามทั้งหมด (102 แห่ง) จึงได้ทำการศึกษาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามก่อนและหลังกำหนด โดยเปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐาน คือ อายุ ระดับการศึกษา สาขาที่สำเร็จการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ทดสอบเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยใช้ t-test พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบก่อน กับกลุ่มผู้ตอบช้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการเปรียบเทียบกลุ่มผู้ตอบก่อน (Early Respondent) กับกลุ่มผู้ตอบช้า (Late Respondent) นี้เกิดขึ้นจากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มผู้ตอบช้าจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับผู้ไม่ตอบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงอาจใช้กลุ่มผู้ตอบช้าเป็นเสมือนตัวแทนของผู้ที่ไม่ตอบ เพื่อเปรียบเทียบกลุ่มผู้ตอบช้ากับกลุ่มผู้ตอบก่อนว่ามีลักษณะต่างกันหรือไม่ในตัวแปรสำคัญของการวิจัยนั้น ซึ่งหากเปรียบเทียบแล้วพบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงอาจสรุปอ้างผลการวิจัยไปยังประชากรเป้าหมายได้อย่างมั่นใจ (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2549: 149 อ้างถึง Miller และ Smith, 1983) การเปรียบเทียบผู้ตอบกับลักษณะบางประการของประชากรที่มีอยู่ซึ่งในที่นี้ทำการเปรียบเทียบในด้านดังกล่าวข้างต้น ปรากฏว่าเมื่อเปรียบเทียบแล้วให้ผลว่าไม่แตกต่างกัน (ภาคผนวก ก) จึงแสดงว่าผู้ตอบน่าจะเป็นตัวแทนของประชากรได้อย่างน้อยตามลักษณะที่เปรียบเทียบ ผลการวิจัยจึงนำไปใช้อ้างถึงประชากรได้ (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์, 2549: 149)

4. แบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมด 79 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 77.4 ของแบบสอบถามทั้งหมด แต่หากพิจารณาจากจำนวนต่ำสุดที่เป็นตัวแทนของประชากรซึ่งระบุไว้ว่าต้องมีอย่างน้อย 97 แห่ง ดังนั้น จำนวนแบบสอบถามที่ได้คืนมา 79 แห่งนี้ จึงคิดเป็นร้อยละ 81.4 ของตัวแทนประชากรกลุ่มนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การกำหนดคะแนนคำตอบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) ได้กำหนดดังนี้

5	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับมากที่สุด
4	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับมาก
3	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับปานกลาง
2	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อย
1	คะแนน	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อยที่สุด

การกำหนดระดับค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วงระดับคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	สำหรับคำตอบ	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	สำหรับคำตอบ	ระดับมาก
2.61 – 3.40	สำหรับคำตอบ	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	สำหรับคำตอบ	ระดับน้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะแผนก ตามทัศนะผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)