

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษา คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. แบบแผนการทดลอง
4. สถานที่ทำการทดลอง
5. การดำเนินสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
6. การเก็บรวบรวมข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

(1) สร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

(2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว แบบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ

(3) แบบสอบถามความพึงพอใจ (Questionnaire) ของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา จิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งแบบสอบถามความพึงพอใจนี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ใน รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

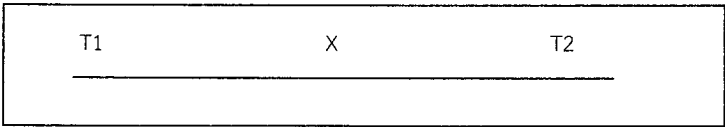
ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับชุดการเรียนรู้ใน รายวิชา จิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

3. แบบแผนการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบแผนการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Design) โดย กำหนดให้มีการทดสอบทั้งก่อนและหลังการวางเงื่อนไข (Pretest – Posttest Design) ซึ่งแบบ แผนการวิจัยดังกล่าว (มนัส สุวรรณ, 2544: 53) สรุปได้ดังนี้คือ



โดย X หมายถึง นวัตกรรมสนับสนุนการเรียนการสอน (“คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”)
T1 หมายถึง การทดสอบก่อนใช้คู่มือฯการเรียนรู้
T2 หมายถึง การทดสอบหลังใช้คู่มือฯการเรียนรู้

4. สถานที่ทำการทดลอง/เก็บข้อมูล

สถานที่ทำการทดลองและเก็บข้อมูลคือ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล (เขต 3) เลขที่ 39/5 ถนนริมทางรถไฟฝั่งตะวันตก ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

5. การดำเนินสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ วิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่มีเนื้อหาอยู่ในหน่วยที่ 6 ตามแผนการสอนในรายวิชา ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาดังนี้

1. กำหนดจุดประสงค์การเรียนรู้
2. เนื้อหาในคู่มือประกอบด้วย
 - 1) ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
 - 2) ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
 - 3) บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานบริการ
 - 4) หลักมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญในงานบริการหลักและวิธีการใช้มนุษยสัมพันธ์

ในงานบริการ

- 5) การพัฒนาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการ

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวทำการทดสอบก่อนเรียน (Pre-Test) กับนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน

2) จัดการเรียนการสอนปกติ โดยใช้คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 เป็นเวลา 15 สัปดาห์

3) หลังเสร็จสิ้นการสอน ทำการทดสอบหลังเรียน (Post-Test) อีกครั้งกับนักศึกษากลุ่มเดิม (นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดิม

4) นำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มาสอบถามกับนักศึกษา (คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชา จิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน) ภายหลังเสร็จสิ้นการเรียนการสอน

5) นำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

6) นำผลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาหลังจากการทำกิจกรรม การเรียนรู้มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

7. การวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล

ขั้นตอนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1) นำแบบทดสอบและแบบประเมินมาตรวจและและลงรหัส (coding from) ในแบบทดสอบและแบบประเมินทุกข้อ

2) นำข้อมูลที่ตรวจและลงรหัสแล้วไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science: SPSS)

3) สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้คือ

- สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมถึงค่าต่ำสุด (minimum) และค่าสูงสุด (maximum)

- สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชา จิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคู่มือ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ระหว่างก่อนและหลังทำกิจกรรมการเรียนรู้ดังกล่าว โดยใช้ สถิติ t-test (Independent Samples) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ลงมา

ตารางที่ 3.1 กรอบแนวทางการวิจัย การพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	ตัวแปร/ประเด็นที่มุ่งศึกษา	แหล่งข้อมูล/ผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือ/แนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล	แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล
1. เพื่อพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว	1. ความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาสาระในคู่มือฯ 2. การสร้างสรรค์และความน่าสนใจของคู่มือฯ 3. ประสิทธิภาพของ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”	1. นักศึกษากลุ่มทดสอบใช้คู่มือฯ (pre-test) จำนวน 33 คน	1. แบบสอบถาม	วิเคราะห์ดัชนีความตรงตามเนื้อหาและความเหมาะสมของเนื้อหาและความเหมาะสมของเนื้อหาสาระเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน E80/E8C
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว	1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวและได้ใช้ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” 2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้ “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ”	นักศึกษสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ลงทะเบียนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน	1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้แบบสอบถามวัดผลทั้งก่อนและหลังจากการใช้คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ 2. แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาเพิ่มขึ้น 2. ความพึงพอใจที่มีต่อ คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ การเรียนรู้อยู่ในระดับมาก