

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (Research and development) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

- 1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับโรงแรม แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการ
- 1.2 กำหนดปัญหาและขอบเขตของปัญหา
- 1.3 กำหนดกรอบแนวคิด สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม และให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบ
- 1.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ที่โรงแรมโรสอินน์อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร
- 1.5 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรม
- 1.6 นำผลจากการเก็บข้อมูลปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี มาวิเคราะห์

ช่วงที่ 2 ขั้นตอนสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

- 2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 ผู้วิจัยนำปัญหามาร่างเป็นรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ
- 2.3 จัดสนทนากลุ่มเพื่อนำรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบที่ร่างขึ้น นำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน พิจารณา
- 2.4 ปรับปรุงแก้ไขร่างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 300 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวนประชาชนที่มาใช้บริการโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร จำนวน 100 คน ระหว่างวันที่ 8-13 มกราคม 2550 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental random sampling)

ช่วงที่ 2 ขั้นตอนสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ประชากรที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม เป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ซึ่งมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ ระดับการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโทและ/หรือมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. นางนงเล็ก ธรรมมา เจ้าของกิจการโรงแรมจันทร์กระพริบ
2. นายอนันต์ วีระพจนานันท์ ผู้จัดการโรงแรมโรสอินทร์
3. นายธนศ วิมลจริยาบูลย์ ผู้จัดการโรงแรมเปรมชัย
4. นายฉลอง เลิศดิลก ผู้จัดการโรงแรมเลิศดิลก
5. นางวิมล ประดิษฐ์สุวรรณ ผู้จัดการโรงแรมนิเวศน์
6. นางสาวสุพรรณิกา สิพุด ประชาสัมพันธ์โรงแรมพิจิตรพลาซ่า
7. นางจันจิรา สว่างเมฆ เสมียนโรงแรมโอชะนคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

ช่วงที่ 1 ขั้นตอนที่ศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ศึกษาเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย
ข้อมูลเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ปัญหาระดับมากที่สุด มากน้อย น้อยที่สุด จำนวน 43 ข้อ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความเรียบร้อย สมบูรณ์ ถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

(สำราญ มีแจ้ง. 2544 : 37) คือ

ปัญหามากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	4
ปัญหามาก	คะแนนเท่ากับ	3
ปัญหาน้อย	คะแนนเท่ากับ	2
ปัญหาน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม จากการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

2. การพัฒนาเครื่องมือ

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

ในการสร้างเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอน โดยมีรายละเอียดในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. วิเคราะห์เนื้อหา กำหนดแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
2. สร้างแบบสอบถาม จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่ทำการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจ และให้ข้อเสนอแนะ

4. แก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน คือ

5.1 ดร.สมภพ เจริญนทค

5.2 อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์

5.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธวัช วันชูชาติ

โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นไว้ดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความวัดจุดประสงค์ข้อนั้น

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความวัดจุดประสงค์ข้อนั้นหรือไม่

- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่วัดจุดประสงค์ข้อนั้น

6. นำผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item objective conference) เลือกเฉพาะข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ระดับ 0.66 ขึ้นไปไว้ใช้เป็นแบบสอบถาม

7. นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในโรงแรมโรสอินน์ตะพานหิน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม แล้วหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 199) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

เป็นแบบบันทึกสรุปผลการสนทนากลุ่ม เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระพริบ อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ถึงผู้จัดการโรงแรมจันทร์กระจับปรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการของโรงแรม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ โดยได้รับกลับคืนมา 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร

โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เชิญผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม โดยจัดประชุมวันที่ 23 มกราคม 2550 เวลา 09.00 น. ณ โรงแรมจันทร์กระจับปรี
2. ผู้เชี่ยวชาญประชุมให้ความคิด ข้อพิจารณา และข้อเสนอแนะ
3. จัดบันทึกการประชุม สนทนากลุ่ม เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 1 ปัญหาการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร ในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ (สำราญ มีแจ้ง. 2544 : 37)

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
3.51 – 4.00	หมายถึง ระดับปัญหามากที่สุด
2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับปัญหามาก
1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับปัญหาน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับปัญหาน้อยที่สุด

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลปัญหาที่ได้จากช่วงที่ 1 กำหนดรูปแบบในการแก้ไข ปัญหา ผู้วิจัยร่างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี นำเข้าประชุมสนทนากลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ และให้ความเห็นชอบในการร่างรูปแบบการให้บริการของโรงแรมจันทร์กระจับปรี

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติร้อยละ (Percentage)
2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)