

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงาน ต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
2. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สมมติฐานการวิจัย
5. วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. บทสรุป

ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมุ่งศึกษา ความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงาน ต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต โดยศึกษาจากทัศนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมตั้งแต่ระดับ 3 ดาวถึง 5 ดาวโดยมีรูปแบบวิธีวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อตอบสมมุติฐานข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 โดยใช้ในการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยดังนี้

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการวิจัยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-end Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ใช้แบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) โดยมีการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ และแผนกการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และมีข้อมูลแบบ

เรียงลำดับ (Ordinal Scale) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านของศักยภาพการปฏิบัติงาน (Work Competencies) โดยมีการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตรวัด (Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ

ช่วงคะแนน (Mean)	ระดับความคิดเห็น
4.92 – 5.00	มากที่สุด
3.94 – 4.91	มาก
2.96 – 3.93	ปานกลาง
1.98 – 2.95	น้อย
1.00 - 1.97	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านของการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (Customer Relationships Management) โดยมีการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 18 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตรวัด (Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ

ช่วงคะแนน (Mean)	ระดับความคิดเห็น
4.92 – 5.00	มากที่สุด
3.94 – 4.91	มาก
2.96 – 3.93	ปานกลาง
1.98 – 2.95	น้อย
1.00 - 1.97	น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การวัดระดับความคิดเห็นในด้านของการทำงานเป็นทีมงาน (Teamwork) โดยมีการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 28 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตรวัด (Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ

ช่วงคะแนน (Mean)	ระดับความคิดเห็น
4.92 – 5.00	มากที่สุด
3.94 – 4.91	มาก
2.96 – 3.93	ปานกลาง
1.98 – 2.95	น้อย
1.00 - 1.97	น้อยที่สุด

ตอนที่ 5 การวัดระดับคุณภาพการให้บริการในหน่วยงาน (Service Quality) โดยมีการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 1 ข้อ ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบมาตรวัด (Scale) ชนิด 5 ระดับ คือ

ช่วงคะแนน (Mean)	ระดับความคิดเห็น
4.92 – 5.00	มากที่สุด
3.94 – 4.91	มาก
2.96 – 3.93	ปานกลาง
1.98 – 2.95	น้อย
1.00 – 1.97	น้อยที่สุด

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

2. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้นำเอาแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว มอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยแจกกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม ระดับ 3-5 ดาว จำนวน 40 คน เพื่อการตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.973

หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในช่วงเดือน กันยายน 2554

งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เมื่อผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามและประมวลผล ผู้วิจัยนำเอาผลการประมวลผลข้อมูลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีทัศนคติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมาทดสอบข้อสันนิษฐานงานวิจัยด้วยวิธีสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรม โดยมีวิธีดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview Method) ครั้งนี้ เพื่อพิสูจน์ข้อสันนิษฐานงานวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลและลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้นำผลจากการตอบแบบสอบถาม

ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง และเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจบริการมากำหนดคำถามในสัมภาษณ์ครั้งนี้

2. นำผลจากการสัมภาษณ์มาประมวลผลและสรุปผลด้วยตรรกะแบบอุปนัย (Induction)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มี 2 กลุ่มได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต ที่อยู่ในแผนกที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน โดยประชากรกลุ่มตัวอย่างกำหนดใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ตามระบบโครงสร้างการบริหารโรงแรม ในระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ดาวตามลำดับ (โครงสร้างการบริหารแผนกดังกล่าวอยู่ในภาคผนวก) ดังตาราง 5 แสดงจำนวนโรงแรมตามขนาด 3 – 5 ดาว

ตาราง 5 แสดงจำนวนโรงแรมตามขนาด 3 – 5 ดาว

ประเภทของธุรกิจที่พัก	จำนวน (แห่ง)
โรงแรมขนาด 3 ดาว	266
โรงแรมขนาด 4 ดาว	24
โรงแรมขนาด 5 ดาว	13
รวม	303

สำหรับกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1970, หน้า 580-581) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ
- n

=

จำนวนตัวอย่าง
- N

=

จำนวนประชากรทั้งหมด
- e

=

ความคลาดเคลื่อนที่กำหนดให้มีนัยสำคัญ 0.05

ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจำนวน 405 คน ผู้วิจัยได้กำหนดการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method) จากการจับสลากโรงแรม 3 ดาว จำนวน 5 แห่ง ขนาด 4 ดาว 5 แห่ง และขนาด 5 ดาว 5 แห่ง โดยกำหนดสัดส่วนแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งนี้เพื่อให้สัดส่วนเป็นไปตามโควตาของแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน มีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากัน โดยมีสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกดังนี้ แผนกต้อนรับส่วนหน้าจำนวน 135 คน (โรงแรมขนาด 3 ดาว จำนวน 45 คน โรงแรมขนาด 4 ดาวจำนวน 45 คน และ 5 ดาว จำนวน 45 คน) แผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 135 คน (โรงแรมขนาด 3 ดาวจำนวน 45 คน โรงแรมขนาด 4 ดาวจำนวน 45 คน และ 5 ดาว จำนวน 45 คน) และแผนกแม่บ้านจำนวน 135 คน (โรงแรมขนาด 3 ดาวจำนวน 45 คน โรงแรมขนาด 4 ดาวจำนวน 45 คน และ 5 ดาว จำนวน 45 คน) ในกลุ่มโรงแรม 3 ถึง 5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต

2. พนักงานระดับปฏิบัติการด้านบริการ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานในส่วนการบริการลูกค้าโดยตรง ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจที่พักในจังหวัดภูเก็ตพิจารณาจากระดับของสถานประกอบการตั้งแต่ 3 ดาวถึง 5 ดาว โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนทั้งสิ้น 3 ราย โดยการสัมภาษณ์ (Interview Method)

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ระยะเวลาเก็บข้อมูลแบบitudinal ในช่วงเดือนกรกฎาคม 2554 โดยนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาในการกำหนดหัวในการวิจัย
2. ผู้วิจัยได้นำข้อมูลitudinalทั้งหมดมาทำการกำหนดจุดประสงค์การวิจัย ตั้งสมมุติฐานและสร้างกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษา และทำการออกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต ในเดือนสิงหาคม 2554
3. ผู้วิจัยได้นำเสนอโครงร่างต่อผู้ทรงคุณวุฒิในเดือนกันยายน 2554 และดำเนินการตรวจแบบสอบถามในเดือนเดียวกัน
4. ผู้วิจัยดำเนินการออกแบบสอบถามยังกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการขอเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามตามการติดต่อประสานงานโรงแรมระดับ 3 ดาว 4 ดาว และ 5 ในเดือนกันยายน 2554
5. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามนำมาประมวลผลทางสถิติด้วยระบบปฏิบัติการ สรุปผลทางสถิติด้วยการแปลผลทางสถิติเชิงพรรณนา ในช่วงเดือนตุลาคม 2554



6. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานสถานประกอบการโรงแรมเพื่อขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์พนักงานระดับปฏิบัติในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในช่วงเดือนกันยายน

7. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ และผลการวิจัยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ใน ธันวาคม 2554 เพื่อดำเนินการตรวจสอบในลำดับต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงาน ต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต ” มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. การพัฒนาศักยภาพในปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริการในการให้บริการ มีผลกระทบต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
2. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า มีผลต่อระดับคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต
3. การปฏิบัติงานเป็นทีมงาน มีผลในการวัดระดับคุณภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในกรณีการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (Interview Method) ของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านบริการของโรงแรม ระดับ 3 ดาว ถึง 5 ดาว โดยจะทำการศึกษาในด้านระดับคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ต

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อหาความสัมพันธ์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ในการหาความสัมพันธ์ของสมมติฐานข้อที่ 1 ข้อที่ 2 และข้อที่ 3

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บแบบสอบถามและประมวลผล ผู้วิจัยจะนำผลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีทัศนคติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมาสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรม

บทสรุป

สำหรับงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพร้อมด้านศักยภาพการทำงาน การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าและการทำงานเป็นทีมงาน ต่อคุณภาพด้านการบริการของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต สามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

งานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อตอบสมมติฐานข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 โดยใช้ในการสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการที่ให้บริการลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 3 กลุ่มได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม จังหวัดภูเก็ต ที่อยู่ ในแผนกที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงใน แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน จำนวน 405 คน

งานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามและประมวลผล ผู้วิจัยจะนำผลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีทัศนคติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมาสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานในระดับปฏิบัติการของโรงแรมเพื่อพิสูจน์ข้อสันนิษฐานงานวิจัยข้อ 4 จำนวน 3 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มจากการเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ ในช่วงเดือนกรกฎาคม ออกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมจังหวัดภูเก็ตในเดือนสิงหาคม รวบรวมแบบสอบถามนำมาประมวลผลทางสถิติด้วยระบบปฏิบัติการสรุปผลทางสถิติด้วยการแปลผลทางสถิติเชิงพรรณนา หลังจากนั้นติดต่อประสานงานสถานประกอบการโรงแรมเพื่อทำการสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานระดับปฏิบัติการในช่วงเดือนกันยายน และรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิและปฐมภูมิ และผลการวิจัยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ในเดือนธันวาคม 2554

สมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทั้ง 3 ข้อใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทดสอบสมมติฐานโดยทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในกรณีการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ (Interview Method)

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) รายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บแบบสอบถามและประมวลผล ผู้วิจัยจะนำผลการตอบแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีทัศนคติต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการมาสัมภาษณ์ (Interview Method) พนักงานในระดับปฏิบัติการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน ในธุรกิจโรงแรม 3-5 ดาวในจังหวัดภูเก็ต