

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ คณะวิจัยได้เลือกทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ วิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร (Documentary research) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อให้การศึกษามีข้อมูลเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์มากที่สุด

ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้จัดการแผนกต้อนรับ ของโรงแรมในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นสองส่วนได้แก่

1. การวิจัยเชิงสำรวจ จากรายงานข้อมูลด้านเศรษฐกิจของเทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ระบุว่า มีโรงแรม จำนวน 118 โรงแรม (เทศบาลเมืองหัวหิน, 2560) ดังนั้นจึงควรมีผู้จัดการโรงแรมแผนกแม่บ้านจำนวน 118 คน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีวิธีวิทยาเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นอย่างง่าย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Krejcie และ Morgan (1970) ขนาดตัวอย่าง จำนวน 92 คน

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหินในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งไม่น้อยกว่า 5 ปี และนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรมที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพไม่น้อยกว่า 5 ปี แบ่งกลุ่มเป้าหมายที่ทำการเก็บข้อมูลเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มโรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาว และกลุ่มนักวิชาการหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม จำนวนกลุ่มละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน

เครื่องมือในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือในการวิจัยจำแนกออกตามขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. การศึกษารอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เพื่อเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการของโรงแรม แผนกแม่บ้าน ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การวิจัยใช้วิเคราะห์เอกสาร (Documentary research) จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนเช่น ข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านบุคลากรวิชาชีพ

ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA : ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจโรงแรม แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองหัวหิน ฯลฯ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร
ในธุรกิจโรงแรม เพื่อค้นหาข้อสรุปในประเด็นทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจ

โรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ
บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

2. การศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ในอำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่ง
อาเซียน การวิจัยใช้วิธีวิทยาเชิงสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมในพื้นที่
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม Rating Scales แบบ Likert's
Scales 5 ระดับคำถาม เพื่อสอบถามความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะและระดับสมรรถนะที่
เป็นอยู่ (Current Status) ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
แห่งอาเซียน ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ
(Competencies Gap) ทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะเฉพาะหน้าที่โดยสมรรถนะ
เฉพาะหน้าที่แบ่งเป็น 13 หมวด ซึ่งจำแนกสมรรถนะได้ดังนี้ คือ 1) สามารถบริหารจัดการทรัพย์สิน
และโครงสร้างพื้นฐานได้ 2) สามารถเตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการได้ 3) สามารถ
บริหารจัดการค่าใช้จ่ายภายใต้งบประมาณตามที่กำหนด 4) สามารถดำเนินงานเป็นไปตามกฎระเบียบ
เงื่อนไขของกฎหมาย 5) สามารถจัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ได้ 6) สามารถสรรหาและคัดเลือก
พนักงานได้ 7) สามารถตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานได้ 8) สามารถจัดเตรียมและ
ฝึกอบรมพนักงานได้ 9) จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อยให้พนักงาน 10) มีการตรวจสอบและประเมิน
ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม 11) สามารถใช้และค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
12) สามารถสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ 13) สามารถใช้ภาษาอังกฤษทั้งการอ่าน
และการเขียนในระดับสูงได้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ ระดับ
การศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งปัจจุบัน
ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในธุรกิจโรงแรม และโรงแรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ได้รับมาตรฐานการ
บริการ ระดับดาว

ส่วนที่ 2 แบบประเมินสมรรถนะหลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ส่วนที่ 3 แบบประเมินสมรรถนะทั่วไปของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ส่วนที่ 4 แบบประเมินสมรรถนะตามหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

สำหรับเกณฑ์ในการวัดตัวแปรของข้อมูลในแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก สมรรถนะ
ทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ของผู้จัดการแผนกส่วนหน้า ในส่วนที่ 2-4 ใช้มาตรวัดระดับความถี่
แบบ Likert Scales ประเมินค่าแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติเป็นประจำ

การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติปานกลาง

การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 1 หมายถึง มีการปฏิบัติเป็นครั้งคราว
 การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 3 หมายถึง ต้องการพัฒนาในระดับมาก
 การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 2 หมายถึง ต้องการพัฒนาในระดับปานกลาง
 การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน ระดับ 1 หมายถึง ต้องการพัฒนาในระดับน้อย

เมื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าเฉลี่ย จะได้ค่าตั้งแต่ 1.00 - 3.00 คะแนน ซึ่งมีความหมายแทนระดับการแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

| | | |
|-----------------|---------|---|
| คะแนน 2.34-3.00 | หมายถึง | การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน มีการปฏิบัติเป็นประจำหรือสูง |
| คะแนน 1.67-2.33 | หมายถึง | การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน มีการปฏิบัติปานกลาง |
| คะแนน 1.00-1.66 | หมายถึง | การแสดงสมรรถนะในปัจจุบัน มีการปฏิบัติเป็นครั้งคราว |

| | | |
|-----------------|---------|--|
| คะแนน 2.34-3.00 | หมายถึง | สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต ต้องการพัฒนาในระดับมากหรือสูง |
| คะแนน 1.67-2.33 | หมายถึง | สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต ต้องการพัฒนาในระดับปานกลาง |
| คะแนน 1.00-1.66 | หมายถึง | สมรรถนะที่คาดหวังในอนาคต ต้องการพัฒนาในระดับน้อย |

3. การศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน การวิจัยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured Interview) โดยการกำหนดแนวคำถามไว้ล่วงหน้าที่สุดอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะในขั้นตอนที่ 2 และมีแนวคำถามแบบปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายได้เล่าเรื่องและแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ในขณะที่สัมภาษณ์คณะวิจัยจะปรับคำถามไปตามสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ร่วมกับการสนทนากลุ่มเพื่อยืนยันองค์ความรู้ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกอีกครั้ง นอกจากนี้คณะวิจัยได้ใช้บันทึกภาคสนาม (Field note) ในการบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกต โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป และสมุดจดบันทึก เป็นเครื่องมือในการจัดทำบันทึกภาคสนาม เพื่อค้นหาข้อสรุปในประเด็นความต้องการ และสภาพปัญหาของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

4. การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

1) การวิจัยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์กลุ่มกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ในการบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสังเกต โดยใช้เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป และ สมุดจดบันทึก เป็นเครื่องมือในการจัดทำบันทึกภาคสนาม

2) การวิจัยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อคืน ผลิตองค์ความรู้ในประเด็นกลยุทธ์/แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบ มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ร่วมกับการสนทนากลุ่มเพื่อ ยืนยันและให้ข้อคิดเห็น/เสนอแนะแนวทางร่างในการพัฒนาดังกล่าว เสริมด้วยการวิพากษ์จาก ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม เพื่อเติมเต็มความสมบูรณ์ของแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการ แผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้น พื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล

เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือสูง คณะวิจัยได้แบ่งการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลดังนี้

1.แบบสอบถามของวิธีวิทยาเชิงสำรวจ คณะวิจัยทดสอบความตรงโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการ โรงแรมจำนวน 3 ท่าน พิจารณาแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความตรงของข้อคำถามแต่ละข้อของ แบบสอบถาม ส่วนการทดสอบความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม ใช้การคำนวณ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความ สอดคล้องของแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามก่อนการเก็บข้อมูลจำนวน 30 ชุด ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัคต้องอยู่ในช่วง 0.71-1.00 ซึ่งเป็นระดับที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นระดับสูงใน การอธิบายรูปแบบความแปรปรวนของข้อมูล (เกียรตินาคู, ศรีสุข, 2552) โดยผลการคำนวณค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัคทั้งฉบับ เท่ากับ 0.90 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 0.71 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

2.การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ด้วยการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เนื่องจากการวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาแบบผสม จึงสามารถใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกันจากวิธีวิทยาที่ต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2551) ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ใช้แบบสอบถามในการ สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เสริมด้วยการปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม เพื่อถ่วงถ่วงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) และการทดสอบ สถิติ t

2.การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ได้แก่ การจัดระเบียบข้อมูล การแสดงข้อมูล และการหาข้อสรุป (ชาย โพธิ์สิตา,2552) โดยการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพนี้จะดำเนินไปพร้อมกับการเก็บข้อมูล

1) การจัดระเบียบข้อมูล เป็นการจัดทำให้ข้อมูลเป็นระบบพร้อมจะนำไปวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งออกเป็นการจัดระเบียบทางกายภาพข้อมูลและการจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล โดยการจัดระเบียบทางกายภาพข้อมูลผู้วิจัยจะทำการถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนการจัดระเบียบเนื้อหาข้อมูลเป็นกระบวนการค้นหาความหมายของข้อความต่างๆในข้อมูลด้วยการทอนข้อมูลลง เพื่อเป็นการคัดสรรเอาข้อความต่างๆ ที่กระจายอยู่ในข้อมูลและกำหนดรหัสสั้นๆ ขึ้นมาแทนความหมายสำคัญที่ข้อความนั้นสื่อออกมา

2) การแสดงข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ผู้วิจัยแตกออกเป็นส่วนย่อยๆและให้รหัสเรียบร้อยแล้วมารวมให้เป็นกลุ่ม ๆ ตามประเด็นการวิจัยด้วยการบรรยายตามความสัมพันธ์ที่ประเด็นเหล่านั้นที่มีต่อกัน

3) การหาข้อสรุป ผู้วิจัยจะใช้การจัดกลุ่มเรื่องที่แนวคิดคล้ายกันไว้ภายใต้ประเด็นเดียวกันเพื่อหาข้อสรุปของการวิจัยเชิงคุณภาพ