

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในเรื่อง “นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพการบริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา เพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าปฏิบัติงานด้านบริการของแรงงานไทย” ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคกระบวนการฝึกอบรมของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพคุณภาพการพัฒนาการให้บริการของพนักงานที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่พัฒนาการท่องเที่ยวอารยธรรมล้านนา 3) เพื่อได้นวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาทัศนคติการเตรียมความพร้อมด้านงานบริการแก่แรงงานไทย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินการสำหรับงานวิจัยดังนี้

#### ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

1. การดำเนินการวิจัยสำหรับเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน (โรงแรมละ 50 คน x 12 โรงแรม) และผู้บริหารหรือตัวแทนโรงแรมหรือผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 24 คน (โรงแรมละ 2 คน x 12 โรงแรม) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการดำเนินงานวิจัยโดยใช้เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม เพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ ทั้งนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเป็นแบบเฉพาะเจาะจง

#### 2. การดำเนินการวิจัยสำหรับเชิงคุณภาพ โดยการดำเนินงานดังนี้

2.1 โรงแรมเพื่อสุขภาพที่เป็นสมาคมโรงแรมไทย พ.ศ. 2556 ในเขตพื้นที่อารยธรรมล้านนาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 12 โรงแรม สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงสัมภาษณ์ผู้บริหารหรือผู้แทนโรงแรมละ 2 คน ( $12 \times 2 = 24$  คน) กลุ่มตัวอย่าง 24 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

2.2 ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน สุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

2.3 นักวิชาการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบ เฉพาะเจาะจง ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยในเชิงคุณภาพ สัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลการประเมิน ประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

### ตัวแปรที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สัญชาติ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าพัก ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ความจำเป็น 2. การจัดทำหลักสูตรฯ 3. การเตรียมการก่อนการฝึกอบรมและการ พัฒนา 4. การดำเนินการฝึกอบรมและการพัฒนา และ 5. การประเมินผลการฝึกอบรมและการพัฒนา

ทั้งนี้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา โดยการวางแผน (Plan) การลงมือปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Act)

โดยที่คุณภาพของการบริการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1. การเป็นรูปธรรมของ การให้บริการ 2. สิ่งที่น่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ 3. การสนองต่อความต้องการได้อย่างทันที 4. ความ มั่นใจ และ 5. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

### เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การดำเนินการวิจัยสำหรับเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ ดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เป็น แบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการเข้าพักของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการที่ใช้ใน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ 1. การเป็นรูปธรรมของการให้บริการ 2. สิ่งที่น่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจได้ 3. การสนองต่อความต้องการได้อย่างทันที 4. ความมั่นใจ 5. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เป็น แบบสอบถามโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งแสดงเกณฑ์ ระดับคะแนนไว้ดังนี้

ระดับที่ 5	หมายถึง	คุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพสูงมาก
ระดับที่ 4	หมายถึง	คุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพสูง
ระดับที่ 3	หมายถึง	คุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพปานกลาง
ระดับที่ 2	หมายถึง	คุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพน้อย
ระดับที่ 1	หมายถึง	คุณภาพการบริการของที่พักรเพื่อสุขภาพน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนกำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยมาก

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ความเที่ยงตรง คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องและได้นำแบบสอบถามเสนอต่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย 1. ผู้ใช้ประโยชน์งานวิจัย คือ นายธนวัฒน์ ทองเพิ่ม 2. ผศ.ดร.จิตต์วิมล คล้ายสุบรรณ และ 3. ผศ.ดร. พิมพมาดา วิชาศิลป์ เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสอดคล้องของภาษาที่ใช้ แล้วนำไปดำเนินการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับผู้ประกอบการธุรกิจที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cronbach (1990, pp.161) โดยได้รับค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)	ค่าความเชื่อมั่น 0.833
ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability)	ค่าความเชื่อมั่น 0.850
การตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว (Responsiveness)	ค่าความเชื่อมั่น 0.846
การให้ความมั่นใจ (Assurance)	ค่าความเชื่อมั่น 0.850
การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)	ค่าความเชื่อมั่น 0.848

ซึ่งการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในการทดสอบหาความเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่า Alpha มากกว่า 0.9 หมายถึง อยู่ในระดับดีมาก (Excellent)

ค่า Alpha มากกว่า 0.8 หมายถึง อยู่ในระดับดี (Good)

ค่า Alpha มากกว่า 0.7 หมายถึง อยู่ในระดับยอมรับได้ (Acceptable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.6 หมายถึง อยู่ในระดับน่าสงสัย (Questionable)

ค่า Alpha มากกว่า 0.5 หมายถึง อยู่ในระดับไม่ดี (Poor)

ค่า Alpha น้อยกว่า 0.5 หมายถึง อยู่ในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable)

โดยที่ผลการทดสอบแบบทดสอบที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) และแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการของ Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในระดับ 0.8 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับดี สามารถนำไปใช้งานได้

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารที่พักเพื่อสุขภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักเพื่อสุขภาพ

2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิและนักวิชาการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักเพื่อสุขภาพ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้มีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ และโรงแรมที่พักเพื่อสุขภาพในเขตพื้นที่ฯ

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามเชิงปริมาณแก่ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ

3. รวบรวมแบบสอบถามเชิงปริมาณที่ได้จากผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ ตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการตามขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของที่พักรักษาตัว มาเปรียบกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ

4. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่พักรักษาตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

5. นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่พักรักษาตัว มาสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักรักษาตัว

6. สรุปผลการสังเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักรักษาตัว เพื่อส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักรักษาตัว

7. นำผลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาสรุปเพื่อให้ได้ข้อมูลนวัตกรรมกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งจัดทำรายงานวิจัยที่สมบูรณ์ต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test F-test หรือ One-Way Anova

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกนำมาสรุปความตามประเด็นสำคัญเพื่อนำเสนอข้อมูลกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักรักษาตัว และการประเมินประสิทธิภาพกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาของที่พักรักษาตัว