

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิธีดำเนินงานวิจัย กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามลำดับ ต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

1. พนักงาน คือ พนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามจำนวน 8 คน (บทสัมภาษณ์ : นางสาวโชติกา เหล่าเทพ ผู้จัดการโรงแรมสวนวรุณ)

2. ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. พนักงาน คือ พนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามจำนวน 8 คน (บทสัมภาษณ์ : นางสาวโชติกา เหล่าเทพ ผู้จัดการโรงแรมสวนวรุณ)

2. ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามที่อาศัยในเขตจังหวัดมหาสารคามซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

สูตรที่ใช้ W.G.cochran (1953) ในกรณีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบขนาดของประชากรมี
ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)(z)^2}{d^2}$$

เมื่อ	n แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
	p แทน	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการ (0.5)
	z แทน	แทนความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 (มั่นใจ 95%)
	d แทน	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.5) หรือ 5%

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.25(3.8416)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16$$

กลุ่ม	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการสุ่ม
1. กลุ่มพนักงาน	8	8	แบบเจาะจง
2. กลุ่มผู้ใช้บริการ	ไม่ทราบขนาดของ ประชากรที่แน่นอน	385	แบบบังเอิญ
รวม	8	393	

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพและกลยุทธ์คุณภาพการบริการของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น 2 ชุด ซึ่งแต่ละชุดมีส่วนประกอบของคำถาม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบสอบถามพนักงาน ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานของโรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และตำแหน่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามประเมินค่า (Rating scale)

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพศักยภาพการดำเนินงานของพนักงาน โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ศักยภาพการดำเนินงานมี 5 ด้าน คือ โครงสร้างองค์กร บุคลากร งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ดำเนินการ ซึ่งเป็นคำถามประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การกำหนดวัดมาตราส่วนระดับ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมดังนี้ ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้ทฤษฎีของ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีระดับศักยภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีระดับศักยภาพมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีระดับศักยภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีระดับศักยภาพน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีระดับศักยภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน โรงแรมสวน
วรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็น
คำถามแบบปลายเปิด

แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบสอบถามผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ
สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้/เดือน และอาชีพ ของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 กลยุทธ์คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ โรงแรมสวนวรุณ (ศูนย์ฝึก
ประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ กลยุทธ์คุณภาพ
การบริการมี 5 ด้าน คือความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจได้ ความเห็นใจ
(การเข้าถึงจิตใจ) ลักษณะทางกายภาพซึ่งเป็นคำถามประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ

การกำหนดวัดวัดมาตราส่วนระดับ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว ไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมดังนี้
ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D โดยการแปลผลค่าเฉลี่ย ใช้ทฤษฎีของ (บุญชม
ศรีสะอาด, 2545 : 100)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ โรงแรม
สวนวรุณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรุณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่ง
เป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษา

1. ข้อมูลที่ใช้ประกอบการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ ที่ได้จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการค้นข้อมูลในสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สื่ออินเทอร์เน็ต เอกสาร บทความทางวิชาการงานวิจัย และเอกสารอ้างอิงต่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิได้จากสัมภาษณ์ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการในพื้นที่ ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ขอความอนุเคราะห์จากโรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2 นำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการผู้เข้ามาใช้บริการ โรงแรมสวนวรรณ (ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพสวนวรรณ) ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.3 หลังจากเสร็จสิ้นการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจะทำการตรวจสอบรายละเอียดความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2.4 ทำการรวบรวมแบบสอบถามผู้ใช้บริการนำมาตรวจสอบความถูกต้องโดยลงข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

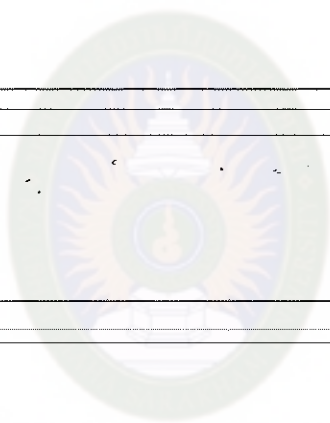
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถาม มาลงรหัสและให้คะแนนตามเกณฑ์กำหนด ค่าเฉลี่ยของการวิเคราะห์อัตราร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T - test และ F - test

3. นำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์ สมมติฐานและกรอบแนวความคิดของการศึกษาโดยใช้ตารางและพรรณนาวิเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY