

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในรูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างครบถ้วน ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอข้อมูล

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิจัยระยะที่ 1

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการเลือกตัวแปรในการวิจัยใช้การอิงทฤษฎี นวัตกรรม

บริการ (Service Innovation) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คุณภาพบริการ (Service Quality) ความเป็นเลิศทางการบริการ (Service Excellence)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิเพื่อประกอบการวิเคราะห์ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนจึงกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อตามแนวทางดังต่อไปนี้

1.1 ประชากร (Population)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักระดับ 3 ดาว

1.1.1 จำนวนโรงแรม 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี 2557 มีจำนวน 547 แห่ง

ตารางที่ 3.1

จำนวนโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับหนึ่งดาวถึงห้าดาวจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมปี พ.ศ. 2559

จังหวัด	จำนวนโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรม (ดาว)					รวม
	5 ดาว	4 ดาว	3 ดาว	2 ดาว	1 ดาว	
จังหวัดกาฬสินธุ์	-	-	5	2	11	18
จังหวัดขอนแก่น	1	10	87	65	63	226
จังหวัดชัยภูมิ	1	-	3	8	-	12
จังหวัดนครพนม	1	1	14	13	-	29
จังหวัดนครราชสีมา	6	25	212	78	159	480
จังหวัดบึงกาฬ	-	1	1	1	-	3
จังหวัดบุรีรัมย์	-	6	16	14	54	90
จังหวัดมหาสารคาม	-	1	4	3	16	24
จังหวัดมุกดาหาร	-	2	11	6	-	19
จังหวัดยโสธร	-	-	3	-	-	3

(ต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

จังหวัด	จำนวนโรงแรมตามมาตรฐานโรงแรม (ดาว)					รวม
	5 ดาว	4 ดาว	3 ดาว	2 ดาว	1 ดาว	
จังหวัดกาฬสินธุ์	-	-	5	2	11	18
จังหวัดขอนแก่น	1	10	87	65	63	226
จังหวัดชัยภูมิ	1	-	3	8	-	12
จังหวัดนครพนม	1	1	14	13	-	29
จังหวัดนครราชสีมา	6	25	212	78	159	480
จังหวัดบึงกาฬ	-	1	1	1	-	3
จังหวัดบุรีรัมย์	-	6	16	14	54	90
จังหวัดมหาสารคาม	-	1	4	3	16	24
จังหวัดมุกดาหาร	-	2	11	6	-	19
จังหวัดยโสธร	-	-	3	-	-	3
จังหวัดร้อยเอ็ด	-	1	3	1	-	5
จังหวัดเลย	-	4	38	34	63	139
จังหวัดสกลนคร	-	-	8	2	-	10
จังหวัดสุรินทร์	-	-	7	7	25	39
จังหวัดศรีสะเกษ	-	-	12	4	-	16
จังหวัดหนองคาย	1	3	19	17	18	58
จังหวัดหนองบัวลำภู	-	-	2	-	-	2
จังหวัดอุดรธานี	-	11	54	51	68	184
จังหวัดอุบลราชธานี	-	3	46	30	30	109
จังหวัดอำนาจเจริญ	-	-	2	-	-	2
รวม	10	68	547	336	507	1,468

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ข้อมูลสถิติโครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ปี พ.ศ. 2557 โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surbus4-4-2.html>.

ดังนั้น จำนวนประชากร คือ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ซึ่งมาจากจำนวนโรงแรม 547 แห่ง ในแต่ละโรงแรม โดยมีผู้บริหาร 9 สายงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้จัดการ 3) รองผู้จัดการ

4) หัวหน้าต้อนรับ 5) หัวหน้าแม่บ้าน 6) หัวหน้าห้องอาหาร/จัดเลี้ยง 7) หัวหน้าการตลาด 8) หัวหน้าการเงิน/บัญชี 9) หัวหน้าการรักษาความปลอดภัย ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จึงมีจำนวน 4,923 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของทาโรยามาเน่ จึงได้จำนวน 370 คน

1.1.2 ผู้เข้าพักเข้าพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามจำนวนผู้เข้าพักที่เข้ามาพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในปี 2557 จำนวน 3,443,962 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของทาโรยามาเน่ จึงได้จำนวน 400 คน

ตารางที่ 3.2

จำนวนผู้เข้าพักที่เข้ามาพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีพ.ศ. 2557

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนผู้เข้าพักโรงแรม (คน)
1.	จังหวัดกาฬสินธุ์	221,569
2.	จังหวัดขอนแก่น	611,595
3.	จังหวัดชัยภูมิ	203,848
4.	จังหวัดนครพนม	75,322
5.	จังหวัดนครราชสีมา	548,703
6.	จังหวัดบึงกาฬ	33,999
7.	จังหวัดบุรีรัมย์	75,769
8.	จังหวัดมหาสารคาม	166,722
9.	จังหวัดมุกดาหาร	40,753
10.	จังหวัดยโสธร	98,705
11.	จังหวัดร้อยเอ็ด	132,637
12.	จังหวัดเลย	101,910
13.	จังหวัดสกลนคร	83,194
14.	จังหวัดสุรินทร์	82,680
15.	จังหวัดศรีสะเกษ	81,392
16.	จังหวัดหนองคาย	113,793
17.	จังหวัดหนองบัวลำภู	36,108
18.	จังหวัดอุดรธานี	467,856
19.	จังหวัดอุบลราชธานี	194,959

(ต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ลำดับ	จังหวัด	จำนวนผู้เข้าพักโรงแรม (คน)
20.	จังหวัดอำนาจเจริญ	72,448
	รวม	3,443,962

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก ข้อมูลสถิติโครงการสำรวจการประกอบกิจการ โรงแรมและเกสต์เฮาส์ ปี พ.ศ. 2557 โดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2557). <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surbus4-4-2.html>.

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารธุรกิจโรงแรม และกลุ่มผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973, p. 727)

1.2.1 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จากโรงแรม 547 แห่ง โดยมีผู้บริหาร 9 สายงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าของกิจการ 2) ผู้จัดการ 3) รองผู้จัดการ 4) หัวหน้าต้อนรับ 5) หัวหน้าแม่บ้าน 6) หัวหน้าห้องอาหาร/จัดเลี้ยง 7) หัวหน้าการตลาด 8) หัวหน้าการเงิน/บัญชี 9) หัวหน้าการรักษาความปลอดภัย ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จึงมีจำนวน 4,923 คน กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของทาโรยามาเน่ จึงได้จำนวน 370 คน ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N e^2} \quad (3-1)$$

เมื่อ N แทน ประชากรทั้งหมด
 n แทน ตัวอย่าง
 e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{4,923}{1 + [4,923 (0.05)^2]}$$

$$n = 370 \text{ คน}$$

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เข้าพัก จำนวน 3,443,962 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของทาร์ยามานเน่ จึงได้จำนวน 400 คน

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

เมื่อ N แทน ประชากรทั้งหมด
n แทน ตัวอย่าง
e แทน ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ .05

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{3,443,962}{1 + [3,443,962 (0.05)^2]}$$

$$n = 399.95$$

$$n = 400 \text{ คน}$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เท่ากับ 770 คน กระจายใน 20 จังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรเพื่อตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Questionnaires) จำนวน 770 คน หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม โดยในแต่ละกลุ่มจังหวัดใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ในพื้นที่ที่มีการจัดเก็บข้อมูลเป็นการเจาะจงพื้นที่ จำนวนผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรมที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัดของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยแบ่งเป็นการจัดตั้งกลุ่มจังหวัดในประเทศไทย ได้แก่ 5 กลุ่มจังหวัด รวม 770 ชุด ดังนี้

1. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1 ประกอบด้วย จังหวัดเลย จังหวัดหนองคาย จังหวัดบึงกาฬ จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี
2. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2 ประกอบด้วย จังหวัดนครพนม จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดสกลนคร
3. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง ประกอบด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดร้อยเอ็ด
4. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1 ประกอบด้วยจังหวัดนครราชสีมา จังหวัดชัยภูมิ จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดสุรินทร์

5. กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ประกอบด้วย จังหวัดยโสธร
จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดอำนาจเจริญ และจังหวัดอุบลราชธานี

โดยในละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified
Random Sampling) ดังปรากฏตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักที่เดินทางมาพัก โรงแรม
ระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ลำดับ	กลุ่มจังหวัด	จำนวนโรงแรม ระดับ 3 ดาว	กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม	กลุ่ม ตัวอย่างผู้เข้าพัก
1.	กลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1	114	76	83
2.	กลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 2	33	22	24
3.	กลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง	99	70	72
4.	กลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 1	238	160	175
5.	กลุ่มจังหวัดภาค ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2	63	42	46
	รวม	547	370	400

* ทั้งนี้ อาจเพิ่มหรือลดได้ตามการเพิ่มหรือลดของจำนวนผู้เข้าพักที่เปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาล

จากนั้นผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยกระจายตาม
กลุ่มจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการตอบ
แบบสอบถามให้เป็นไปตามตารางที่กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ เพื่อให้การกระจายตัวของข้อมูล
เป็นไปอย่างทั่วถึงกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม จึงเป็น 370 และผู้เข้าพักใน โรงแรม 400 รวม
770 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ

2.1.1 นวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย

2.1.1.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient)

2.1.1.2 พนักงานผู้ให้บริการ (Employees)

2.1.1.3 กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process)

2.1.1.4 การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface)

2.1.1.5 ฝ่ายสนับสนุน (Support Office)

2.1.1.6 เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option)

2.1.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย

2.1.2.1 การพัฒนารายบุคคล (Individual Development)

2.1.2.2 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)

2.1.2.3 การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

2.1.2.4 การพัฒนาองค์การ (Organization Development)

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุและผล คือ คุณภาพบริการ

2.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)

2.2.2 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

2.2.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

2.2.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

2.2.5 ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)

2.3 ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ คือ ความเป็นเลิศทางการบริการ

2.3.1 การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management)

2.3.2 การออกแบบบริการ (Service Design)

2.3.3 การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)

2.3.4 การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)

2.3.5 การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบสอบถามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย และคำถามวิจัยเป็นฐาน (Baseline) จากนั้นทำการสร้างแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยกเป็นร่างแบบสอบถามเพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และผู้วิจัยนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

เกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้วิธีของ Likert, Rensis. 1967 คือ

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การหาอันตรายภาคชั้นโดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{n} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

ตารางที่ 3.4

เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน
5	มีความคิดเห็นมากที่สุด	4.21-5.00
4	มีความคิดเห็นมาก	3.41-4.20
3	มีความคิดเห็นปานกลาง	2.61-3.40

(ต่อ)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

คะแนน	ความหมาย	ช่วงคะแนน
2	มีความคิดเห็นน้อย	1.81-2.60
1	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด	1.00-1.80

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก *The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement* โดย Likert, Rensis. (1967). New York: Wiley & Son.

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกใช้เครื่องมือหลายประเภททั้งเครื่องมือเชิงปริมาณและการตรวจสอบเอกสารเพื่อให้เหมาะสมกับการตอบคำถามการวิจัยและตอบตามวัตถุประสงค์ โดยลำดับการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. **ค้นหาข้อมูลปฐมภูมิ** โดยการศึกษาเอกสารและแบบสัมภาษณ์ข้อมูลธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพบริการและความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. **สร้างแบบสอบถาม** สำหรับสอบถามผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรมระดับ 3 ดาวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีประเด็นสอบถาม ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ได้แก่

ข้อมูลของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน จำนวน 5 ข้อ

ข้อมูลของผู้เข้าพักธุรกิจโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และอาชีพในปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 การได้รับบริการจากนวัตกรรมการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของนวัตกรรมการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient) จำนวน 7 ข้อ
2. พนักงานผู้ให้บริการ (Employees) จำนวน 9 ข้อ

3. กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process) จำนวน 7 ข้อ
4. การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) จำนวน 6 ข้อ
5. ฝ่ายสนับสนุน (Support Office) จำนวน 6 ข้อ
6. เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 30 ข้อ ประกอบด้วย

1. การพัฒนารายบุคคล (Individual Development) จำนวน 6 ข้อ
2. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) จำนวน 7 ข้อ
3. การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) จำนวน 9 ข้อ
4. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการจากนวัตกรรมบริการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้ ให้บริการนำมาสู่การบริการ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบ ของคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) จำนวน 8 ข้อ
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 6 ข้อ
5. ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความเป็นเลิศทางบริการนำมาสู่การบริการ โรงแรม ใน ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางบริการของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย

1. การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management) จำนวน 7 ข้อ
2. การออกแบบบริการ (Service Design) จำนวน 8 ข้อ
3. การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation) จำนวน 10 ข้อ
4. การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling) จำนวน 6 ข้อ
5. การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement) จำนวน 9 ข้อ

3. ดำเนินการตรวจระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยผู้เชี่ยวชาญจากสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยเกณฑ์ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.71 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555, น. 445) และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α : Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ในการวิจัยเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเท่ากับ .981 (รายละเอียดดังภาพผนวก ค)

ขั้นตอนของการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้แบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาจากแนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ คุณภาพบริการ ความเป็นเลิศทางการบริการ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นในด้าน เนื้อหาสาระ ความชัดเจนของภาษา ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ด้วยวิธีการแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ และประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

ค่าคะแนนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC)

ค่าคะแนน	ความหมาย
+1	สอดคล้องกับข้อคำถาม
0	ไม่แน่ใจ
1	ไม่สอดคล้อง

จากนั้นผู้วิจัยนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ โดยนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดมาคำนวณหาค่า IOC โดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-2)$$

$$IOC = \sum R/N$$

เมื่อ	IOC	=	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
	ΣR	=	ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ
	N	=	ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง (สุวิมล ตีรภานนท์, 2556) ผลจากการวิเคราะห์ข้อคำถามแต่ละข้อพบว่า มีข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Congruence: IOC) สูงกว่า 0.50 ทุกข้อ

2. การตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ในภาคสนาม (Try Out) จำนวน 40 ชุด กับในธุรกิจโรงแรมที่บริบทมีความใกล้เคียงกัน จากนั้น นำผลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha (α : Alpha Coefficient) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถนำไปเก็บข้อมูลได้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.71 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555, น. 445) เพื่อแสดงค่าเชื่อมั่นรวมของงานวิจัยเท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับที่สูงและมีความน่าเชื่อถือ

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\} \quad (3-3)$$

เมื่อ

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.1 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.1.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวคิดในการกำหนดข้อคำถามความคิดเห็นในแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.1.2 วิเคราะห์แนวคิดและนำมาร่าง โครงสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.1.3 สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ภายใต้วัตถุประสงค์และคำถามการวิจัย ที่กำหนดขึ้นให้ครอบคลุมทุกประเด็น

3.1.4 หากความสอดคล้องโดยนำเสนอแบบร่างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 2 คน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.วีระกิตติ์ เสาร่วม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสารัตน์ โชติเชย เพื่อตรวจสอบ แก้ไขเนื้อหา ภาษาและสำนวนที่ใช้ตลอดจนความถูกต้องเหมาะสม และนำไปปรับปรุงแก้ไข

3.1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไข และตรวจหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

3.1.6 นำแบบสอบถามมาแก้ไขความบกพร่องตามอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และผู้เชี่ยวชาญจากสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

3.1.6.1 ผศ.ดร.อัจฉรพร เฉลิมชิต วุฒิ การศึกษา D.B.A. (บริหารธุรกิจ) ตำแหน่ง อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้าง แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.1.6.2 ดร.กมล เสวตสมบูรณ์ วุฒิการศึกษา D.B.A. (Business Administration) ตำแหน่ง ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และ อาจารย์สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้าน โครงสร้าง แนวคิด ทฤษฎี และเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม และความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.1.6.3 ศ.ดร.อรรถ นันทจักร วุฒิการศึกษา Ph. D (History) ตำแหน่ง ผู้ทรงคุณวุฒิสภามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

3.1.6.4 รศ.ดร.ณรงค์ฤทธิ์ โสภา วุฒิการศึกษา กศ.บ. (ภาษาอังกฤษ) กศ.ม.(ภาษาศาสตรทางการศึกษา) Post.Dip.in Applied Linguistics (Literacy) Australia ปรด. (ยุทธศาสตร์การพัฒนามุมิภาค) ตำแหน่ง หัวหน้าศูนย์ภาษา และประธานหลักสูตรสาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนามุมิภาค (ป.เอก) เป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านการใช้ภาษาการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของข้อความที่ใช้

3.1.6.5 ผศ.ดร.พูนศักดิ์ สิริโสม วุฒิการศึกษา ปร.ด. (สถิติหลักสูตรนานาชาติ) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นผู้เชี่ยวชาญ ด้านสถิติ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบเครื่องมือ

3.1.7 เมื่อมีการสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอให้นักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบคำถาม เนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามนั้นมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย หลังจากนั้นนำคำตอบมาวิเคราะห์ เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบมีปัญหาในการตอบแบบสอบถามหรือไม่ และใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) หาค่าน้ำหนักองค์ประกอบรายปัจจัยของแบบสอบถาม เพื่อจัดกลุ่มของตัวแปรรายปัจจัยและทดสอบความถูกต้องของมาตรวัด โดยแต่ละปัจจัยจะต้องมีค่าความผันแปรของ 1 ตัวแปรหรือมีค่าไอเกน (Eigen Values) มากกว่า 1.0

หลังจากนั้นผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคส์ (Cronbach's Alpha) การวัดผลผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรและชุดของตัวแปรการวิเคราะห์การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ผู้วิจัยสำรวจจำนวนรายชื่อธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับ 3 ดาว ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.2 นำรายชื่อที่ทำการสำรวจมาทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 370 ฉบับ และผู้เข้าพักในโรงแรม 400 ฉบับ เท่ากับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

4.3 ขอความอนุเคราะห์คณะกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในการออกหนังสือขอความร่วมมือจาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับ 3 ดาว เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.4 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยใช้วิธีเดินทางไปแจกแบบสอบถาม สำหรับผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่กำหนด โดยใช้วิธีอ่านและอธิบายข้อตกลง และข้อคำถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี

4.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และ
 ลรห้สเพื่อประมวลผลข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for
 Windows ดังต่อไปนี้

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) นำเสนอ
 ในรูปของค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard
 Deviation) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 118) เพื่ออธิบายลักษณะเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 ใช้สถิติวิเคราะห์ดังนี้คือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากตัวอย่างเพื่ออ้างอิงไปยังประชากรที่ศึกษา
 ใช้สถิติ Z-Test ในการพิสูจน์สมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย
 (Factor analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ทำการประมวลผลโดยใช้
 โปรแกรม SPSS/PC+ Version 18.0 และ Mplus ใช้ในการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) และการ
 วิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) เพื่อทดสอบความสอดคล้อง
 กลมกลืนของโมเดลเชิงสาเหตุและผล (Causal Relationship) ในการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมี
 ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบการยอมรับของโมเดลตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้

5.2.1 ค่าไคสแควร์ (Chi-square) เป็นการประเมินความกลมกลืนของตัวแบบ
 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการทดสอบความแปรปรวนระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของ
 ประชากรกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของการประมาณค่า Bollen, (1993, p.263) ได้แก่ การ
 ทดสอบค่า Degree of freedom (df) และค่า Probability (p) Hoyle, (1995) ซึ่งเป็นค่าที่ใช้ตัดสิน
 ระดับความเหมาะสมของโมเดลสมมติฐาน โดยจะเป็นการทดสอบสมมติฐานแบบ Alternative
 hypothesis (มีความแตกต่างระหว่าง และ S) แทนการทดสอบแบบ Null hypothesis (ไม่มีความ
 แตกต่างระหว่าง และ S) นั่นคือถ้าค่า ที่ทดสอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ(ค่า p-value มีค่ามากกว่า
 0.05) แล้วจะสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลที่เก็บได้ไม่มีความแตกต่างกัน (ปฏิเสธสมมติฐานแบบ
 Alternative hypothesis และยอมรับว่าไม่มีความแตกต่างระหว่าง และ S)โดยจะต้องได้ค่าที่ไม่มี
 นัยสำคัญ P-Value > 0.05แสดงว่าข้อมูลที่เก็บได้นั้นเป็นข้อมูลที่เข้ากับโมเดลสมมติฐานได้เป็นอย่างดี
 ดี (Kline.2005)

5.2.2 ดัชนีบ่งบอกความกลมกลืน (Fit Index) เป็นดัชนีที่บ่งบอกถึงความ
 กลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลที่กำหนดขึ้น ได้แก่ ดัชนีจีเอฟไอ (Goodness of Fit Index
 :GFI) ดัชนีเอจีเอฟไอ (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI) ดัชนีเอ็นเอฟไอ (Normal Fit Index:

NFI) และดัชนีไอเอฟไอ (Incremental Fit Index: IFI) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าที่ได้สูงกว่า 0.90 ถือว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ Arbuckle (1995, p. 529) โดยค่าที่เข้าใกล้ 1 สูง จะบ่งบอกว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลสูงด้วย Bollen (1993, p. 270) และดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และดัชนี CFI ที่เข้าใกล้ 1 แสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2.3 ดัชนีอาร์เอ็มเอสอีเอ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นดัชนีที่ถูกพัฒนาขึ้นเนื่องจากการทดสอบไคสแควร์ ค่าสถิติขึ้นอยู่กับกลุ่มตัวอย่าง (N) ต่อชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) ถ้าจำนวนพารามิเตอร์เพิ่มขึ้น ค่าไคสแควร์ก็จะทำให้การทดสอบมีแนวโน้มไม่มีนัยสำคัญ ค่าอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) เป็นดัชนีบ่งบอกความกลมกลืนของโมเดลกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร โดยควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 Brown & Cudeek (1993, pp. 141-162) แต่ไม่ควรเกิน 0.8 ซึ่งเป็นค่าที่พอจะยอมรับ และถ้าค่าอาร์เอ็มเอสอีเอ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนอย่างแท้จริง (Exact fit) Arbuckle (1995, p. 523)

5.2.4 ค่าอาร์เอ็มอาร์ (Root Mean Square Residual: RMR) เป็นดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประเมินค่า โดยมีค่าระหว่าง 0 – 100 (เสรี ชัดแถม, 2551, น. 28-30) และควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 Brown & Cudeek (1993, pp. 141-162) แต่ไม่ควรเกิน 0.08 ซึ่งเป็นค่าที่พอจะยอมรับได้ ซึ่งดัชนีจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรสังเกตทั้งหมดเป็นตัวมาตรฐาน (Standard variables) โดยที่ค่าใกล้ศูนย์มากแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Bollen, 1993, pp. 257-258)

5.3 เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (Model) ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (Model)

ดัชนี	ระดับการยอมรับ
ค่า χ^2	χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือค่า P-value สูงกว่า .05
ค่าดัชนี CFI	แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง
ค่าดัชนี TLI	มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่า แบบจำลองมีความสอดคล้อง

(ต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

ดัชนี	ระดับการยอมรับ
ค่า RMSEA	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.08 ถึง 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง
ค่า SRMR	น้อยกว่า 0.05 หรือระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้อง
χ^2 / df	น้อยกว่า 2.0 หรือน้อยกว่า 5 (กรณีโมเดลซับซ้อน)

6. การนำเสนอข้อมูล

6.1 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิลำเนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

6.2 การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่ 2 การได้รับบริการจากนวัตกรรมการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของนวัตกรรมการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย

6.2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (Ambient)

6.2.2 พนักงานผู้ให้บริการ (Employees)

6.2.3 กระบวนการให้บริการ (Service Delivery Process)

6.2.4 การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface)

6.2.5 ฝ่ายสนับสนุน (Support Office)

6.2.6 เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option)

การนำเสนอข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Analysis) นำเสนอข้อมูลค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.3 การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่ 3 ส่วนที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ประกอบด้วย

6.3.1 การพัฒนารายบุคคล (Individual Development)

6.3.2 การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development)

6.3.3 การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

6.3.4 การพัฒนาองค์กร (Organization Development)

6.4 การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่ 4 คุณภาพบริการจากนวัตกรรมบริการที่ผู้ให้บริการนำมาสู่การบริการ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ประกอบด้วย

6.4.1 ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability)

6.4.2 ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)

6.4.3 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

6.4.4 ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

6.4.5 ด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles)

6.5 การนำเสนอข้อมูลในส่วนที่ 5 ความเป็นเลิศทางบริการนำมาสู่การบริการ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื้อหาครอบคลุม องค์ประกอบของความเป็นเลิศทางบริการของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ประกอบด้วย

6.5.1 การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Database Management)

6.5.2 การออกแบบบริการ (Service Design)

6.5.3 การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)

6.5.4 การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)

6.5.5 การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)

6.6 การนำเสนอข้อมูลในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรและชุดของตัวแปรด้วยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis)

6.7 การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการใช้วิธีวิเคราะห์ใช้ในการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) นำเสนอในรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus เพื่อทำการทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสรุปค่าอิทธิพลรวม (Total Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ของ รูปแบบความสัมพันธ์เชิง

สาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การตรวจสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 2 (H2) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 3 (H3) ปัจจัยนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 4 (H4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 5 (H5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 6 (H6) คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สมมติฐานที่ 7 (H7) นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ

สมมติฐานที่ 8 (H8) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม

3.2 การวิจัยระยะที่ 2

เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการประชุมกลุ่มย่อย ดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นักวิชาการและเจ้าหน้าที่รัฐ จำนวน 20 คน หรือจนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว โดยผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย

- 1.1 ผู้จัดการผู้จัดการแผนกงานส่วนหน้า (Front Office Manager) เป็นผู้ควบคุมดูแลการทำงานบริเวณส่วนหน้าของโรงแรมโดยตรงที่มีประสบการณ์ จำนวน 4 คน
- 1.2 ผู้จัดการฝ่ายห้องพัก (Room Division Manager) ดูแลทำงานเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการเข้าพัก ซึ่งเป็นรายได้หลักให้แก่โรงแรมที่มีประสบการณ์ จำนวน 4 คน
- 1.3 ลูกค้าย้ายเข้าพักในโรงแรม จำนวน 4 คน
- 1.4 เจ้าหน้าที่รัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมที่มีประสบการณ์จำนวน 4 คน
- 1.5 นักวิชาการด้านการโรงแรม ที่มีความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมที่มีประสบการณ์จำนวน 4 คน

กลุ่มเป้าหมายได้มาจากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเลือกสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลัก ตามเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมไทยที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทยได้ร่วมกับสมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยว ทำข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานโรงแรมไทยให้เป็นมาตรฐานสากล โดยให้มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (Hotel Standard) และคณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรม เป็นหน่วยงานที่จัดทำและรับรองมาตรฐานโรงแรมในประเทศ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview Question) ที่ยืดหยุ่นในการใช้คำพูด และส่วนผสมของโครงสร้างปรับลดหรือเพิ่มได้ (Merriam, 1998) รวมถึงการใช้เทคนิคในการสัมภาษณ์ของ Lincoln and Guba (1985) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์จะทำให้ได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพ เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยประกอบด้วยวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมก่อนออกแบบสัมภาษณ์ตามแนวคิดของ Morse (2001) และ Strauss and Corbin (1998) ที่กล่าวว่า การทบทวนวรรณกรรมช่วยให้นักวิจัยมือใหม่มีทิศทางในการหาคำตอบ แต่ต้องรู้จักเก็บข้อมูลที่รู้มาก่อน ควรมีการทบทวน

ล่วงหน้าจะได้รู้ว่ามีการศึกษาเรื่องที่สนใจแล้วหรือไม่ หากมีแล้วยังขาดประเด็นไหนที่ยังไม่ชัดเจนอีกบ้าง

2.2 การตั้งคำถามข้อมูลส่วนใหญ่จะนำมาจาก การวิจัยเชิงปริมาณ และในการวิจัยตามแนวคิดของ Glaser (1992) ที่กำหนดให้ตั้งคำถามกว้างๆก่อน เพราะถ้าเลือกศึกษาประเด็นที่แคบจนเกินไป ข้อมูลที่ได้อาจไม่เพียงพอต่อการสร้างทฤษฎี ระยะเวลาใช้คำถามอย่างกว้างๆก่อน แล้วค่อยๆเปลี่ยนเป็นคำถามที่แคบเข้า เมื่อนักวิจัยได้เข้าไปในสนามการวิจัยเพื่อตรวจสอบมโนทัศน์และความสัมพันธ์เชื่อมโยงของแต่ละมโนทัศน์ที่สนใจ

3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

3.1 วิธีการควบคุมคุณภาพเครื่องมือ ใช้การตรวจสอบแบบรอบทิศทางของ Denzin (1978) ทั้งจากนักวิชาการ ทฤษฎีและแนวคิด การใช้แหล่งข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายและใช้ระเบียบวิธีที่หลากหลาย

3.2 ผู้วิจัยนำร่างแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเบื้องต้น

3.3 จากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามของแบบสัมภาษณ์ตามที่ได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4 ผู้วิจัยทดลองสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลนำร่องก่อนจำนวน 3-5 คน และนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทำการสัมภาษณ์เชิงลึกในขั้นตอนต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์ โดยจะเริ่มต้นด้วยคำถามกว้าง ๆ 1-2 คำถาม จากนั้นคำถามอื่นจะเกิดขึ้นตามบริบทของคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงกระบวนการที่สนใจจะศึกษา และใช้การบันทึกภาคสนาม (Field-Note) และบันทึกช่วยจำ (Memos)

4.1 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นักวิชาการและเจ้าหน้าที่รัฐ ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลตามที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการจดบันทึกข้อมูลและการ บันทึกเสียง ได้ขออนุญาต และความยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบให้ ความยินยอมในการให้สัมภาษณ์ก่อนทำการบันทึกเสียงและได้รับอนุญาตให้ใช้กระบวนการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องย้อนกลับในภายหลังได้

4.1.2 ผู้วิจัยติดต่อขอเข้าเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักตามวันเวลาที่ได้นัดหมาย ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็นหรือทราศนะได้อย่างหลากหลายในทุกแง่มุม

4.1.3 ผู้วิจัยสามารถดำเนินการสัมภาษณ์ และสามารถสอบถาม ติดตามและสอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดที่สำคัญและมีความน่าสนใจในแต่ละประเด็นของคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่าง ๆ และข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่มีความหลากหลาย ที่มีทั้งมิติของความลึกและมิติของความกว้างในเรื่องที่ดำเนินกระบวนการวิจัย

4.1.4 นำผลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลักทีละท่าน จากนั้นจึงสรุปผลตามขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1.5 การอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation) คือ การวิ่งไปมาระหว่าง 2 ขั้นตอนระหว่างนักวิจัยที่ทำการตีความและข้อความที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีหลายรูปแบบและมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย (Miller and Crabtree, 1999, pp. 138-139) ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลใหม่แม้จะอยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลก็ตาม

4.2 เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้เทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูลของ Strauss and Corbin (1998, pp. 42-53) ที่กำหนดวิธีการสร้างสมมูลระหว่างวัตถุประสงค์ในการวิจัยกับความไวของผู้วิจัยในการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตที่เกิดจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ผู้วิจัยคือเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยต้องพัฒนาความไวโดยใช้ประสบการณ์และความรู้ที่มีในการตีความปรากฏการณ์ การกระทำ คำพูดที่เกิดขึ้นในการสนทนาแต่ละครั้ง

4.2.2 การใช้เทคนิคการเปรียบเทียบอุบัติการณ์หนึ่งกับอีกอุบัติการณ์หนึ่งเปรียบเทียบข้อมูลที่แบ่งออกเป็นชั้น ๆ

4.2.3 การสร้างระยะห่างระหว่างมุมมอง แนวคิดที่หลากหลาย โดยการกำหนดนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยในการวิจัยนี้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อแสดงแนวคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีต่อเหตุการณ์ได้

4.2.4 การสอบถามถึงแนวทางในอนาคตของนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.2.5 การทบทวนวรรณกรรมให้ครอบคลุมเพื่อเสริมสร้างความไวของผู้วิจัย เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักในช่วงการให้สัมภาษณ์ การยกตัวอย่างทฤษฎีให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้เปรียบเทียบ

4.3 การจัดการข้อมูล

ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกมาใช้ในการระบวนการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยดำเนินการร่วมกับกระบวนการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารและการวิจัยเชิงปริมาณ กระบวนการและวิธีการวิเคราะห์ได้ดำเนินการระบวนการตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.3.1 ผู้วิจัยจะเริ่มจากการพิจารณาประเด็นหลัก (Major Themes) หรือแบบแผนหลัก (Major Pattern) ที่พบในข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปริมาณ

4.3.2 จากนั้นจึงนำประเด็นหลัก (Major Themes) มาพิจารณาแบ่งแยกออกเป็นประเด็นย่อย (Sub-Themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Saldana (2009) โดยการเริ่มต้นจากการวิเคราะห์ภาพรวมไปสู่การวิเคราะห์ประเด็นย่อยของกระบวนการวิเคราะห์ตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.3.3 การอิ่มตัวของข้อมูล (Saturation) นำข้อมูลที่ได้จัดประเภทแล้วในบันทึกภาคสนามมาตรวจสอบอีกครั้งและทบทวนอีกครั้งว่าเก็บรวบรวมข้อมูลมาครบประเด็นคำถาม หรือเกิดการผูกประเด็นใหม่หรือไม่ (Point of Redundancy) หรือเกิดสภาวะข้อมูลอิ่มตัว

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Data Analysis in Qualitative Research) เนื่องจากในการวิจัยเชิงคุณภาพขั้นตอนส่วนใหญ่มีความซับซ้อนและลุ่มลึก เพราะยุทธศาสตร์การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิงคุณภาพมีความคล้ายคลึงกัน ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของ Saldana (2009)

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้มาเขียนรายงานโดยผลการวิจัยจะถูกนำเสนอสรุปผลตีความ เสริมผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณตามแบบแผนการวิจัยแบบผสมเชิงอธิบายตามลำดับเวลา การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ผลการวิจัยเพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและนำมาใช้ประกอบในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

การประชุมกลุ่มย่อยมีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันข้อมูลและระดมความคิดเห็นจากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลหลักที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม จำนวน 20 คน (Onwuegbuzie and Collins, 2007, p. 289) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- 1.1 ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและการขาย ดูแลด้านการตลาดและการขายที่มีประสบการณ์ จำนวน 4 คน
- 1.2 ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ดูแลด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรที่มีประสบการณ์ จำนวน 4 คน
- 1.3 ผู้จัดการฝ่ายควบคุม ดูแลด้านการเงิน การบัญชีขององค์กรที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 4 คน
- 1.4 เจ้าหน้าที่รัฐ ที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมที่มีประสบการณ์จำนวน 4 คน
- 1.5 นักวิชาการด้านการโรงแรม ที่มีความรู้เกี่ยวกับการโรงแรมที่มีประสบการณ์จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้แบบรับรองรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยประกอบด้วยวิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ผู้วิจัยร่างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากผลการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพและเตรียมแบบรับรองรูปแบบเป็นระดับความเห็นชอบในการรับรองรูปแบบตามคำถามการวิจัย
- 2.2 ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบและแบบรับรองรูปแบบให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักและที่ปรึกษาร่วมตรวจสอบ แล้วนำไปแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Rigour of Trustworthiness) Denzin (1978, pp. 294-301) เป็นคนแรกที่ระบุไว้วิธีการตรวจสอบแบบรอบทิศ โดยนิยามไว้ว่า “เป็นการรวมกันของวิธีการในการศึกษาปรากฏการณ์เดียวกัน” เป็นวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าไว้

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาอยู่ในสนาม (Prolonged Engagement) การตรวจสอบแบบรอบทิศ (Triangulation) การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ (Peer Debriefing) ร่องรอยในการตรวจสอบ (Audit Trail) และความสามารถในการถ่ายโอน (Transferability) ในการสร้างความตรงและความน่าเชื่อถือในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ใช้การประชุมกลุ่มย่อย โดยจะเริ่มต้นด้วยคำถามการวิจัย จากข้อคำถามที่ตั้งคร่าห้มาจากการวิจัยเชิงปริมาณและการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาระดมความคิดเห็น โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นในเชิงลึกได้อย่างเต็มที่

4.2 การจัดการข้อมูล ใช้การแยกประเภทและแจกแจงนับเป็นร้อยละ และความถี่อย่างง่าย (Simple Descriptive Counts of Categories) ทั้งข้อมูลที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ระดับความเห็นด้วย ข้อมูลที่ผู้ร่วมประชุมกลุ่มย่อยที่แสดงความคิดเห็น เพื่อลดขนาดของข้อมูล (Data Reduction) (Onwuegbuzie, Dickinson, Leech, and Zoran. 2009, pp. 9)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการประชุมกลุ่มย่อยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ของ Morgan (1997) เป็นกรอบในการลงรหัส ประกอบด้วย

5.1 การกำหนดรหัสให้กับผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่าน

5.2 การกำหนดรหัสให้กับคุณลักษณะของผลการประชุมกลุ่ม

5.3 การสรุปผลการรหัสที่ได้กำหนดไว้ แบ่งออกเป็นผลเชิงปริมาณ เป็นความถี่ และร้อยละของรหัส ผลเชิงคุณภาพเป็นเนื้อหาที่เต็มไปด้วยความหมาย วิธีการ การนำไปใช้ในโลกร ความจริง การนำไปใช้เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ การทำนายแนวโน้มในอนาคต ความสัมพันธ์เชิงประวัติศาสตร์ และความซับซ้อนของการแก้ปัญหาโดยนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกอีกชั้นหนึ่ง (Morgan.1998)

5.4 ใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์เป็นตารางบันทึกความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจัดเรียงตามคำถามการวิจัย

5.5 การเขียนรายงานใช้ตารางแสดงความถี่ร้อยละ ตารางเปรียบเทียบ แผนภาพแสดงความสัมพันธ์และวิธีการ

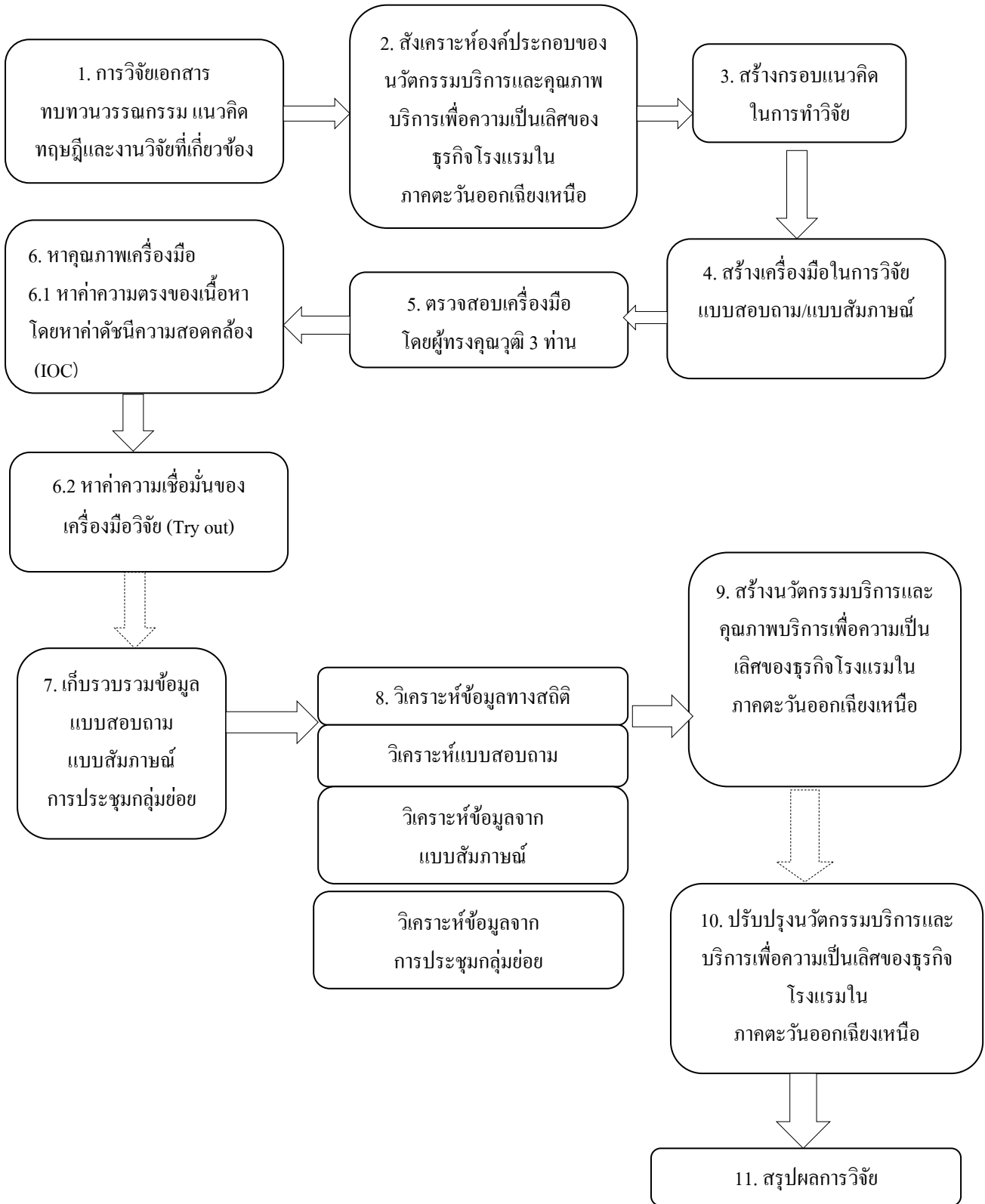
3.3 สรุปกระบวนการวิจัย

ตารางที่ 3.7

กำหนดการดำเนินการวิจัย

กระบวนการวิจัย	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่ได้รับ
1. ศึกษาทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	3 เดือน (ม.ค. – มี.ค. 59)	ทฤษฎี
2. จัดทำและนำเสนอเค้าโครงการวิจัย	3 เดือน (เม.ย. – มิ.ย. 59)	วิพากษ์และสอบ เค้าโครงวิจัย
3. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล	2 เดือน (ก.ค. – ส.ค. 59)	เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวม ข้อมูล
4. เก็บรวบรวมข้อมูล		
เชิงปริมาณ		
4.1 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ 1 (แบบสอบถาม)	3 เดือน (ก.ย. – พ.ย. 59)	เก็บ แบบสอบถาม
4.2 วิเคราะห์ข้อมูล และสกัดตัวแปร	1 เดือน (ธ.ค. 59)	ทราบข้อมูลและ ได้ตัวแปร
เชิงคุณภาพ	ม.ค. – ก.ค. 60	เก็บแบบ
4.3 เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (แบบสัมภาษณ์)		สัมภาษณ์เพื่อหา แนวทางการวิจัย
4.4 การประชุมกลุ่มย่อย		ยืนยัน โมเดล
4.5 วิเคราะห์ข้อมูล	ส.ค. – ธ.ค. 60	ผลการวิจัย
5. สรุปผลการวิจัย	ม.ค. – มี.ค. 61	ข้อสรุป
6. นำเสนอข้อมูลวิจัย	มี.ค. – เม.ย. 61	นำเสนอข้อมูล

กระบวนการวิจัย



ภาพที่ 3.1 กระบวนการวิจัย