

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท มีวิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบด้วยการดำเนินการ 4 ขั้นตอนดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์ ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะได้ชี้แจงดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ผู้ใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูป คำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างอิงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45-47) จากจำนวนผู้ใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 20,165 คน (ข้อมูลจาก ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท, 2555) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 392 คน แต่ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในระหว่างวันที่ 1 – 30 ตุลาคม พ.ศ. 2555

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน โดยมีฝ่ายต่าง ๆ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 5 ฝ่าย โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างฝ่ายละ 80 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท

ห้องอาหาร	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการอาหารและ เครื่องดื่ม
1.ห้องอาหารเทส	80
2.ฝ่ายบริการเครื่องดื่ม	80
3.ห้องอาหารญี่ปุ่น	80
4.ฝ่ายจัดเลี้ยง	80
5.ฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มบนห้องพัก	80
รวม	400

ที่มา: ข้อมูลจากผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท, 2555

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

2.1 กลุ่มผู้บริหาร โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 10 คน

2.2 กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกอาหารและเครื่องดื่มโรงแรม เดอะเวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 14 คน ช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2555

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งเครื่องมือการวิจัยออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ และเครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งจะได้ชี้แจงดังต่อไปนี้

1. เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ชุด คือ แบบสอบถามภาษาไทย และแบบสอบถามที่แปลเป็นภาษาอังกฤษ

1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และเชื้อชาติ

ส่วนที่ 2 ผลของการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ด้านการวางแผนงาน (P) ด้านการปฏิบัติงาน(D) ด้านการตรวจสอบงาน (C) และด้านการปรับปรุงแก้ไขงาน (A) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความพึงพอใจมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

ส่วนที่ 3 ปัจจัยการสร้างความประทับใจให้ผู้ใช้บริการช่วงเวลา ก่อนการรับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความพึงพอใจน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความพึงพอใจปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความพึงพอใจมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความพึงพอใจมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

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

1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว มาแปลเป็นภาษาอังกฤษแบบเจ้าของภาษาแปลกลับเป็นภาษาไทยและกลับมาตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลในแบบสอบถามว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามดังกล่าวที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่านตรวจสอบ ความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย (IOC) ซึ่งกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

พิจารณาคัดเลือกรูปแบบจะพิจารณาตามความเป็นไปได้ของรายละเอียดของสิ่งที่จะสร้าง ถ้ามีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่าใช้ได้ตามเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายละเอียด และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และถ้าแบบใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่าแบบไม่เป็นไปตามเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายละเอียด และไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สรุปผลแสดงความคิดเห็นของกรรมการผู้เชี่ยวชาญ เท่ากับ 0.925 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของความเที่ยงตรงของเนื้อหา ในการทดสอบความน่าเชื่อถือในขั้นตอนต่อไป

1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะ วิธีแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ผู้เข้าใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟาเท่ากับ 0.948 (Cronbach's Alpha Analysis Test) หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกแบบสอบถาม ช่วงระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม พ.ศ. 2555

2. เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลจากงานวิจัยเชิงปริมาณจะนำผลที่ได้มาจัดทำเป็นบทสัมภาษณ์ (Interviews) แบบมีโครงสร้าง โดยแบ่งผู้ให้สัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่มได้แก่

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 10 คน โดยจะทำการสัมภาษณ์ ช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ.2555

กลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 14 คน โดยจะทำการสัมภาษณ์ ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ.2555

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ และผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยนเรศวร ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร ไปยังผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท เพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ให้กับผู้ให้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ระหว่างวันที่ 1-30 ตุลาคม พ.ศ. 2555 และ ขอความ

ร่วมมือในการสัมภาษณ์ กับกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท โดยการสัมภาษณ์ ช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม-ธันวาคม พ.ศ.2555

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้า หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัยและสถิติต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3. การสัมภาษณ์ (Interviews) จากการสัมภาษณ์ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 10 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรม เดอะ เวสทิน แกรนด์ สุขุมวิท จำนวน 14 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลซึ่งผลในการคำนวณได้จากการใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ และคณะ, 2541) ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร} &= \frac{\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าจากสูตร} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในดีมาก

คะแนนระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับดี

คะแนนระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยทั้ง 2 ข้อกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

หลังจากการวิเคราะห์สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อจากการวิจัยเชิงปริมาณแล้ว จะนำผลการวิเคราะห์มาทำการจัดทำเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำมาทำการจัดประเด็นและข้อคำถาม บทสัมภาษณ์ (Interviews) แบบมีโครงสร้าง ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 10 คน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 14 คน โดยการสัมภาษณ์ ช่วงระหว่างเดือน พฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ.2555

