

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน 2) เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมในการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก และ 3) เพื่อประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

โดยมีขอบเขตพื้นที่ศึกษา คือ สถานประกอบการ โรงแรมในจังหวัดเลยที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และมาตรฐานการบริการระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า จำนวน 54 แห่ง ซึ่งคณะผู้วิจัยตั้งใจจะศึกษาทั้งหมด แต่เนื่องจากได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการจำนวน 43 แห่ง ทำให้กลุ่มประชากรสถานประกอบการ โรงแรมในจังหวัดเลยที่เข้าถึงได้ในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 43 แห่ง ดังนั้นการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จะประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม คือ ผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย โดยผู้ประกอบการส่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละ 1 ราย คือ ผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม จำนวน 43 ราย เข้ารับการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพด้านการบริการ ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาค้นครั้งนี้แบ่งการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม สำรวจความคิดเห็นความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

ระยะที่ 2 สร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

ระยะที่ 3 ฝึกอบรมและประเมินก่อนและหลังการฝึกอบรม

การนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยในบทนี้มีเนื้อหา ประกอบด้วย ประชากรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ของแต่ละระยะของการดำเนินการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

**1. ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย สภาพปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของ
โรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค ความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคม ตำรวจความคิดเห็นความ
ต้องการในการพัฒนาศักยภาพการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม**

การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 1 เพื่อนำข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 1 เพื่อศึกษาสภาพ
ปัจจุบันของการประกอบธุรกิจของโรงแรมขนาดเล็ก ปัญหาและอุปสรรค และความพร้อมในการเข้าสู่
ประชาคมอาเซียน โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

1.1 แหล่งข้อมูล ประชากรในการวิจัย ในระยะที่ 1 ประกอบด้วย

1) การศึกษาทั้งจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดเลย เพื่อวิเคราะห์
สถานการณ์การท่องเที่ยวในจังหวัดเลย จุดเด่นและโอกาส

2) ศึกษาจาก สถานประกอบการ โรงแรม ในจังหวัดเลยที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150
ห้อง และมาตรฐานการบริการระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่า จำนวน 54 แห่ง แต่ได้รับความร่วมมือจากสถาน
ประกอบการ จำนวน 43 แห่ง ทำให้กลุ่มประชากรที่เข้าถึงได้มีจำนวน 43 ราย โดยผู้ให้ข้อมูล คือ
ผู้ประกอบการ จำนวน 43 ราย

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ ประกอบด้วยประเด็น คือ

1) ความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการให้แก่บุคลากร การประเมิน
ศักยภาพของบุคลากรด้านการบริการ 5 ด้าน คือ 1) การสื่อสารและประสานงานในธุรกิจโรงแรม 2) การ
จัดการบริการด้วยไมตรีจิต 3) การเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม 4) ความรู้ด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศในธุรกิจโรงแรม และ 5) ความรู้ด้านภาษาอังกฤษในธุรกิจโรงแรม

2) ปัญหา อุปสรรค การดำเนินธุรกิจและความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยการศึกษาจากเอกสาร และ ใช้
วิธีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ โดยมีแบบสอบถามที่สร้างขึ้น คณะผู้วิจัยได้ชี้แจงที่มาของโครงการและ
ประสานงานกับหอการค้าจังหวัดและสมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเลย ช่วยประสานงานกับผู้ประกอบการใน
การให้ข้อมูล และใช้สถานที่หอการค้าจังหวัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมืออย่างดีจาก
ผู้ประกอบการจำนวนทั้งสิ้น 43 ราย

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลเชิงคุณภาพจาก
ผู้ประกอบการนำมาประมวลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามที่
สัมภาษณ์ผู้ประกอบการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และ
ค่าเฉลี่ย

การวัดระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โรงแรมขนาดเล็ก ได้แบ่งระดับ
ความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- 1 หมายถึง ในระดับมากที่สุด
- 2 หมายถึง ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ในระดับน้อย
- 5 หมายถึง ในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลข้อมูล จึงถูกกำหนดให้มีช่วงชั้นเท่ากัน ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศักยภาพการบริการในโรงแรม ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความต้องการในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความต้องการในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความต้องการในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความต้องการในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินระดับศักยภาพการบริการของบุคลากรในโรงแรม ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อยที่สุด

2. ระยะที่ 2 สร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

การดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 เพื่อนำข้อมูลตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2) คือ เพื่อสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้คือ

2.1) วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการให้แก่บุคลากรที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เพื่อนำมากำหนดเนื้อหาในการสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก

2.2) กำหนดหัวข้อและร่างเนื้อหาในการสร้างเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก กำหนดเวลาในการจัดฝึกอบรม โดยคำนึงถึง ภาระงาน และความสะดวกต่อสถานประกอบการที่จะอนุญาตบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมได้

2.3) เชิญผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการโรงแรมจำนวน 3 ท่าน ร่วมพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และดำเนินการปรับแก้ไข

2.4) จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กฉบับสมบูรณ์

2.5) กำหนดกิจกรรม และเกณฑ์ในการประเมินผลแต่ละหัวข้อ

3. ระยะที่ 3 ฝึกอบรมและประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนและหลังการฝึกอบรม

การดำเนินการวิจัยระยะที่ 3 เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 3) เพื่อประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก โดยดำเนินการจัดฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 2 ครั้ง ๆ ละ 2 วัน ตามหัวข้อในเอกสารประกอบการฝึกอบรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่ได้สร้างขึ้นจากระยะที่ 2 โดยมีการประเมินศักยภาพการบริการของบุคลากรก่อนเข้ารับการฝึกอบรม และหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมครบ 2 ครั้งแล้ว กำหนดให้มีการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความรู้และการนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศน และ เอกสารประกอบการฝึกอบรม นอกจากนี้มีการประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้ แบบสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเป็นเครื่องมือ ดังนี้ คือ

1.1 ประชากรในการวิจัย ในระยะที่ 3 คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการโรงแรมจังหวัดเลยที่มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 150 ห้อง และมาตรฐานการบริการระดับ 3 ดาวหรือต่ำกว่าที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลความต้องการการพัฒนาศักยภาพด้านการบริการให้แก่บุคลากรในระยะที่ 1 จำนวน 43 ราย โดยมีข้อตกลงเบื้องต้น คือ สถานประกอบการแต่ละโรงแรมสามารถส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมได้จำนวน 1 ราย จึงทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการโรงแรมจำนวน 43 ราย เป็นประชากรหรือกลุ่มเป้าหมายหลักของการศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรม

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1) แบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการโรงแรมจังหวัดเลยเข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1.1) การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีศักยภาพในระดับน้อยที่สุด

1.2) การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำไปใช้ประโยชน์หลังฝึกอบรมใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ประโยชน์ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ประโยชน์ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ประโยชน์ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ประโยชน์ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ประโยชน์ระดับน้อยที่สุด

1.3) การประเมินความพึงพอใจต่อสื่อโสตทัศนที่ใช้ในการฝึกอบรม ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

1.4) การประเมินความพึงพอใจต่อเอกสารประกอบการฝึกอบรมใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2) การประเมินผลโดยวิทยากร วิธีการประเมินคือการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยใช้เกณฑ์การประเมิน คือ ผ่านครบทุกข้อจึงผ่าน (รายละเอียดการประเมินอยู่ในภาคผนวกที่ 1)

ชื่อ.....นามสกุล.....

พฤติกรรม	ผลการประเมิน		หมายเหตุ
ความสนใจ	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
การแสดงความคิดเห็น	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
การตอบคำถาม	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
การร่วมกิจกรรมที่มอบหมาย	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	
สรุป	<input type="checkbox"/> ผ่าน	<input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน	

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โรงแรมจังหวัดเลยเข้ารับการฝึกอบรมโดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น คณะผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม และได้ขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพการบริการทั้งก่อนและหลังฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับการประเมินผลจากวิทยากรแต่ละหัวข้อว่าผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามบุคลากรผู้เข้ารับการอบรมนำมาประมวลโดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์เปรียบเทียบศักยภาพของผู้เข้าอบรมก่อนและหลังฝึกอบรม

นอกจากนี้ได้มีการสนทนากลุ่มกับผู้ประกอบการจำนวน 43 ราย เพื่อการประเมินการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรหลังจากฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือน จะเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ในประเด็นเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และความพร้อมในการให้บริการ