

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในเรื่อง แนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา และมีความเชื่อถือ คณะผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดสำหรับวิธีดำเนินการวิจัยโดยแยกเป็นรายวัตถุประสงค์ที่ทำการศึกษา ดังนี้

- วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

3.1 การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 954 แห่ง (สำนักงานสถิติจังหวัดเชียงใหม่, 2562) โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณขนาดตัวอย่างสูตรของ Krejcie & Morgan (อีรุณี เอกะกุล: 2543) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นได้ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ด้วยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณ คือ

$$n = \frac{\sigma^2}{4e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่าที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ

- ถ้าระดับความเชื่อมั่น 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96

การคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5% และ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ขนาดของประชากรที่ต้องการเท่ากับ

$$n = \frac{\sigma^2}{4e^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

n = 384.16 จำนวนเต็มคือ 384

ฉะนั้นจะใช้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาชีพเขียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ คณะผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบไปด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 กำหนดขอบเขตเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบเพียง 1 ข้อ มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัดแผนก

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรม มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีจำนวนทั้งหมด 45 ข้อ มีทั้งหมด 5 ด้านคือ

ด้านที่ 1 การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า จำนวน 10 ข้อ

ด้านที่ 2 การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลาย จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 3 การปฏิบัติงานตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ

ด้านที่ 4 การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานตามกระบวนการสุขอนามัย จำนวน 7 ข้อ

ด้านที่ 5 ความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน

จำนวน 11 ข้อ

ใช้มาตรส่วนประมาณค่าของ Likert Scale เป็นการวัด ประกอบด้วย 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับไว้ ดังนี้

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

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีจำนวน 21 ข้อ การปฏิบัติก่อนการฝึกอบรม จำนวน 6 ข้อ การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และการประเมิน จำนวน 5 ข้อ หัวข้อที่ต้องการการฝึกอบรมด้านสมรรถนะ 9 ข้อ ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert Scale เป็นการวัดประกอบด้วย 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับที่มีผลต่อความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรม ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการจัดการฝึกอบรมพนักงานโรงแรม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้พนักงานโรงแรม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดการฝึกอบรม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

3.4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตาราบทความ อินเทอร์เน็ต และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 420 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 384 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยใช้ การวิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรของบริษัทท่องเที่ยวตามกรอบวิชาชีพอาเซียน และนำข้อมูลที่ได้ทั้ง 5 ด้านมาวิเคราะห์หาแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ SWOT analysis

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง น้อยที่สุด