

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัด เชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 3.1 ประชากรเป้าหมาย

ธุรกิจโรงแรมบูติกที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ว่าเป็นธุรกิจ โรงแรมบูติกที่ดีที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ และได้จัดอันดับให้เป็น Best Boutique Hotels in Chiang Mai ประกอบด้วย ธุรกิจโรงแรมบูติก จำนวน 7 แห่ง (Thailand 100 Best Boutique Hotels การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550: 3) ได้แก่

1. บ้านเทวะมนตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา (Baan Deva Montra Boutique Resort & Spa)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 9 หมู่ที่ 11 ตำบล น้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 5 คน  
จำนวนพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 20 คน จำนวนห้องพัก 25 ห้อง
2. เก้าไม้ล้านนา รีสอร์ท โฮเทล (Kao Mai Lanna Resort Hotel)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 หมู่ที่ 6 ถนน เชียงใหม่ – สอด อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 3 คน  
จำนวนพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 50 คน จำนวนห้องพัก 36 ห้อง
3. กรินทิพย์ วิลเลจ (Karinthip Village)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 50/2 ถนนช้างม้อย ตำบลช้างม้อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน ทั้งหมดจำนวน 5 คน  
จำนวนพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 35 คน จำนวนห้องพัก 62 ห้อง
4. ราชมังกลา (Rachamankha)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 ถนนราชมังกลา ตำบลพระสิงห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน ทั้งหมดจำนวน 6 คน  
จำนวนพนักงานทั้งหมดจำนวน 60 คน จำนวนห้องพัก 24 ห้อง

5. สุกันธารา รีสอร์ท (Sukantara Cascade Resort)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 12/2 หมู่ที่ 8 ตำบลแม่ริม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงาน ทั้งหมดจำนวน 1 คน  
จำนวนพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 12 คน จำนวนห้องพัก 9 ห้อง
6. เทมมาริน วิลเลจ (Tamarind Village)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 50/1 ถนนราชดำเนิน ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 5 คน  
จำนวนพนักงานจำนวน 60 คน จำนวนห้องพัก 45 ห้อง
7. บ้านตริยานรศ (Tri Yaan Na Ros Colonial House)  
ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 156 ถนนวิเวลาย ตำบลหายยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
จำนวนผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 1 คน  
จำนวนพนักงาน ทั้งหมดจำนวน 9 คน จำนวนห้องพัก 8 ห้อง

โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดเกณฑ์ชี้วัดโรงแรมบูติคที่เป็นเป็นธุรกิจโรงแรมบูติคที่ดีที่สุดในจังหวัดเชียงใหม่ และได้จัดอันดับให้เป็น Best Boutique Hotels in Chiang Mai ไว้ในหมวดค่าบริการไว้ว่า ต้องมีการให้บริการลูกค้าอย่างไม่ขาดตกบกพร่องและกระตุ้นให้ลูกค้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และพนักงานของโรงแรมเกิดความพึงพอใจในงานโดยการให้สวัสดิการให้แก่พนักงาน

### 3.2 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างจากธุรกิจโรงแรมบูติค จากการสอบถามเบื้องต้น โดยได้จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลไปยังโรงแรมบูติคตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 แห่ง และผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ เก้าไม้ล้านนา รีสอร์ท โฮเทล, บ้านเทวะมนตรา รีสอร์ท แอนด์ สปา และสุกันธารา รีสอร์ท โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interview) ผู้จัดการและหัวหน้าฝ่ายงานในแต่ละโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งสิ้น 9 คน เพื่อนำคำตอบที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยเก็บแบบสอบถามพนักงานธุรกิจโรงแรม ทั้งหมด จำนวน 3 โรงแรม รวมทั้งสิ้น 82 คน

สำหรับผู้มาใช้บริการธุรกิจโรงแรมนั้น สามารถคัดเลือกได้โดยการเลือกตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) จำนวน 100 คน จากขนาดของธุรกิจโรงแรม เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนั้นจึงสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล

ธุรกิจโรงแรม	ผู้จัดการและ หัวหน้าฝ่ายงาน	พนักงานในโรงแรม		ผู้มาใช้บริการ (คน)
		ส่วนหน้า	ส่วนหลัง	
บ้านทเวมנטรา รีสอร์ท แอนด์ สปา	5	15	5	40
เก้าไม้ลานนา รีสอร์ท โฮเทล	3	40	10	40
สุกัณฑ์ รีสอร์ท	1	9	3	20
รวม	9	64	18	100

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บข้อมูลจาก 3 ส่วน ได้แก่ หัวหน้างานของแต่โรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 แห่ง ซึ่งจัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interview) เพื่อสร้างแบบสอบถาม และใช้แบบสอบถามในส่วนพนักงานของธุรกิจโรงแรม และผู้มาใช้บริการ ธุรกิจโรงแรมบูติคที่ได้รับการคัดเลือกจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยให้เป็น Best Boutique Hotels in Chiangmai จำนวน 3 แห่ง เพื่อให้ทราบถึงคุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จ

**3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำแบบสอบถาม และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ผู้ศึกษาใช้แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

**ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก** ใช้ในการเก็บข้อมูลจากสำหรับหัวหน้างาน (ภาคผนวก ก)

ประเด็นในการสัมภาษณ์ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ภูมิหลังและประสบการณ์เดิมของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงานโรงแรมบูติคที่ประสบความสำเร็จในจังหวัดเชียงใหม่

**ชุดที่ 2 แบบสอบถาม** ใช้ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนหน้า ส่วนหลัง และผู้ให้บริการ (ภาคผนวก ข และภาคผนวก ค) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งได้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติของพนักงานที่ส่งผลให้โรงแรมบูติกประสบความสำเร็จ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถาม แยกเป็นหมวดหมู่ตามขอบเขตเนื้อหา และดำเนินการวิเคราะห์คุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (คุณทลี เวชสาร, 2545) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน การแปลผล ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

นอกจากนี้ได้กำหนดระดับการแปลผลคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรมบูติกที่ประสบความสำเร็จ โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (ชนัน อนุমানราชชน, 2549)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad \text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากผลการคำนวณดังกล่าว ได้นำมาเป็นเกณฑ์วัดค่าเฉลี่ยคุณสมบัติของพนักงาน โรงแรม บูติกที่ประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยโดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณของระดับชั้น = 0.80 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
ระหว่าง 1.00 – 1.80	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยสุด
ระหว่าง 1.81 – 2.60	มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย
ระหว่าง 2.61 – 3.40	มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง
ระหว่าง 3.41 – 4.20	มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก
ระหว่าง 4.21 – 5.00	มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved