

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เก็บข้อมูลจากผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง การวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การจัดระเบียบงานเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีลำดับขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล
3. การเตรียมตัวของผู้วิจัย
4. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ
5. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
7. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล

1. ประชากรที่ให้ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย ของโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในเขตเมืองพัทยา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากไม่มีข้อมูลรายงานเอาไว้อย่างเป็นทางการ โดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ณ โรงแรมแห่งนี้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลควรมีประสบการณ์กับเรื่องนั้น ๆ มากเพียงพอ

1.2 เป็นผู้ที่ยินดี และมีความพร้อมที่จะร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งยินยอมด้วยวาจา หรือด้วยการลงนามในใบพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

2. กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูล เป็นผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ของโรงแรมที่ยินดีให้ความร่วมมือให้ข้อมูลกับผู้วิจัย จำนวน 54 ราย จากโรงแรม 19 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่างทุกคน โดยไม่กำหนดว่าข้อมูลจะอัดตัวเมื่อใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมากที่สุด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยติดต่อได้ค้นหารายชื่อโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่จากอินเทอร์เน็ตในเขตเมืองพัทยา

3.2 นำจดหมายแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยื่นความจำนงค์ต่อผู้บริหารโรงแรม เพื่อสำรวจรายชื่อผู้จัดการฝ่ายในโรงแรมว่ามีจำนวนทั้งสิ้นกี่ท่านและแต่ละท่านมีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ณ โรงแรมแห่งนั้น ๆ มากี่ปี

3.3 เมื่อผู้วิจัยได้จำนวนและรายชื่อของผู้จัดการฝ่ายแล้ว ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 84 ราย ในจำนวนนี้มี 30 ราย ที่มีคุณสมบัติไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ณ โรงแรมแห่งนี้ไม่ครบ 3 ปี จึงทำให้ผู้จัดการฝ่ายที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ให้ข้อมูล ในงานวิจัยครั้งนี้มีเพียง 54 ราย

3.4 ผู้วิจัยเข้าพบผู้จัดการฝ่ายที่จะคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้ง 54 ราย เพื่อแจ้งความจำนงค์ในการขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ ตามแนวทางในแบบฟอร์มการขอความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัยเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ และให้โอกาสผู้ให้ข้อมูลในการซักถามข้อสงสัย และตัดสินใจอีกครั้ง ภายหลังจากเข้าพูดคุยพบว่าผู้จัดการฝ่ายแสดงเจตนาสมัครที่จะเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ทั้งหมด ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์จำนวน 54 คน

3.5 ผู้วิจัยจัดทำทำเนียบรายชื่อของผู้จัดการฝ่ายที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายในโรงแรมแห่งนั้น ๆ มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี และแสดงความยินยอมที่จะเข้าร่วมงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 54 ราย

การเตรียมตัวของผู้วิจัย

1. ตัวผู้วิจัย ผู้วิจัยได้เตรียมตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา วารสารและเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพียงพอที่จะทำวิจัยได้

1.2 ด้านเนื้อหาวิชาการการบริหารความเปลี่ยนแปลงและการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองจากตำรา วารสาร และเอกสารต่าง ๆ จนมีความเข้าใจยิ่งขึ้น

2. แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล เช่น ตำแหน่งหน้าที่ สถานที่ปฏิบัติงาน วัน เวลาและสถานที่ที่สัมภาษณ์

2.2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็น ลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อการควบคุมขั้นตอนการสัมภาษณ์ให้คงที่ ซึ่งเป็นแนวคำถามที่ เกี่ยวกับวิธีการและการให้ความหมายของประสบการณ์การบริหารความเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการฝ่ายเป็นคำถามกว้าง ๆ รายละเอียดแสดงในภาคผนวก

หลังจากจัดเตรียมคำถามด้วยตนเองแล้ว ผู้วิจัยได้นำแนวคำถามนี้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ได้ช่วยกลั่นกรองอีกครั้งหนึ่งก่อน ก่อนนำไปทดลองใช้ฝึกปฏิบัติเก็บข้อมูลนำร่อง

3. แบบบันทึก ผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบบันทึกที่ใช้ในการสัมภาษณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสังเกตและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 แบบบันทึกสถานการณ์ (Field Notes) ผู้วิจัยได้ออกแบบ แบบบันทึกสถานการณ์ เพื่อใช้ในการจดบันทึกวัน เวลา ชื่อผู้ให้ข้อมูล สถานการณ์ในขณะนั้น บรรยายกาศปฏิกิริยาของผู้ให้ ข้อมูล และความรู้สึกของผู้วิจัยขณะนั้น

3.2 แบบบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ

การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีวิธีการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ผู้วิจัยร่วมเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์และการสรุปประเด็น ผู้วิจัยศึกษาดังนี้ ในด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลง ด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลง และด้านการจัดระเบียบงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโรงแรม ในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ

2. ผู้วิจัยนำคำตอบจากกลุ่มตัวอย่าง และประเด็นที่ได้จากการศึกษาเอกสาร มาสร้าง แบบสัมภาษณ์ จำแนกเป็น 4 ส่วน ตามประเด็นที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น

3. ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือมี 5 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นางเฉลิมศรี จันทรทอง

อาจารย์พิเศษภาควิชาบริหารธุรกิจ

สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 อาจารย์นพดล พรามณี

อาจารย์หลักสูตรบัณฑิตศึกษา

โครงการนานาชาติ

การสร้างแบบสัมภาษณ์ ตลอดทั้งการสัมภาษณ์ โดยกำหนดหัวข้อหรือแนวคำถามไว้ล่วงหน้าเชิงหมวดพหุประมาณ โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์ตามกรอบที่เตรียมมาและสามารถยืดหยุ่นได้โดยยึดแนวทางที่เตรียมไว้เป็นสำคัญ

แผนการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์

1. การสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนและรายละเอียด ต่อไปนี้

1.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลครั้งนี้ คือ ประชากรที่เป็นพนักงานที่ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่าย ของ โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 84 ราย โดยเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้ 1) เป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ณ โรงแรมแห่งนี้มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลควรมีประสบการณ์กับเรื่องนั้น ๆ มากเพียงพอ 2) เป็นผู้ที่ยินดี และมีความพร้อมที่จะร่วมมือในการให้ข้อมูล ทั้งยินยอมด้วยวาจาหรือด้วยการลงนามในใบพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล และได้กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลที่ตรงกับคุณสมบัติดังกล่าว จำนวน 54 ราย จากโรงแรม 19 แห่งซึ่งผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากหน่วยตัวอย่างทุกคน โดยไม่กำหนดว่าข้อมูลจะอิมตัวเมื่อใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมากที่สุด ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ภายหลังจากที่ผู้วิจัยได้รายชื่อของ ผู้จัดการฝ่ายที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย 1) ผู้จัดการฝ่าย ประชาสัมพันธ์ 2) ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม 3) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด 4) ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 5) ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า และ 6) ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไปและธุรกิจ ปฏิบัติงานในโรงแรมแห่งนั้น ๆ มาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 54 ราย ผู้วิจัยได้เข้าพบผู้จัดการฝ่ายที่จะคัดเลือกเป็นผู้ให้ข้อมูลทั้ง 54 รายด้วยตนเอง เพื่อทบทวนให้เข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ โดยแนะนำตนเองว่า เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา กำลังทำวิจัยเพื่อประกอบการศึกษา “เรื่องการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ” พร้อมทั้งอธิบายวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย พร้อมทั้งให้รายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสนทนา แจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนาว่าจะใช้เวลาประมาณ 20 นาที ซึ่งผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายจะถูกสัมภาษณ์รายละเอียด ประมาณ 1 ครั้ง เพื่อให้ทราบวิธีการและขั้นตอนในการทำวิจัยครั้งนี้ และได้ขอความร่วมมือในการเป็นผู้ให้ข้อมูล ตามแนวทางในแบบฟอร์มการให้ข้อมูลความยินยอมเข้าร่วมวิจัยเพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยจนกระจ่างและตัดสินใจอีกครั้ง เมื่อเข้าใจและยินยอมเข้าร่วมวิจัยแล้ว ผู้วิจัยโทรนัดหมายวัน เวลา สถานที่ที่จะสัมภาษณ์โดยขึ้นอยู่กับความสะดวกของ

ผู้ให้ข้อมูล ซึ่งในช่วงเช้าของวันนัดหมายผู้วิจัยได้โทรศัพท์ไปสอบถามความพร้อมและความสะดวกของผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งก่อนเดินทางไปพบตามนัดหมาย

1.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.1 ผู้วิจัยเดินทางไปพบผู้ให้ข้อมูลตามวัน เวลา และสถานที่ที่นัดหมายกันไว้ โดยยึดหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณในการวิจัย กล่าวคือ มีความตรงต่อเวลา ผู้จัดการฝ่ายสามารถเลือกใช้ห้องหรือมุมทำงานส่วนตัว เป็นสถานที่ในการสัมภาษณ์

1.3.2 เมื่อสร้างสัมพันธภาพด้วยการเริ่มพูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปจนเกิดความคุ้นเคยและไว้วางใจแล้ว ผู้วิจัยได้เริ่มถามคำถามกว้าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าประสบการณ์ชีวิตของตนเองเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงออกมา ว่าผู้ให้ข้อมูลได้ทำอะไรบ้างที่เป็นวางแผนการเปลี่ยนแปลงแก่บุคลากรในหน่วยงานของตน จากนั้นผู้วิจัยได้ใช้แนวคำถามที่ได้จัดเตรียมขึ้นมาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เพื่อการเจาะลึกมากขึ้น โดยมีจุดสนใจอยู่ที่การรับรู้ของผู้จัดการฝ่ายเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิตในการบริหารความเปลี่ยนแปลง และการให้บริการด้านสุขภาพ ระหว่างการสนทนาผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการฟังที่ดีซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของนักวิจัยภาคสนาม ผู้วิจัยตระหนักและสำนึกอยู่เสมอว่า ตนเองต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ลึกซึ้งที่เชื่อมโยงไปด้วยความปรารถนาดีต่อผู้ให้ข้อมูลขจัดอคติ ความคิดและอารมณ์ในทางลบ เพื่อให้จิตใจพร้อมที่จะรับฟังอย่างไม่มีขอบเขตจำกัด ด้วยอารมณ์สงบ เยือกเย็น สุขุม ผู้วิจัยตระหนักอยู่เสมอตลอดกระบวนการวิจัยว่าตนเองจะต้องเป็นผู้ที่มีภาวะ “Bracketing” กล่าวคือ ไม่เอาความรู้สึกส่วนตัวของตนเองมาตัดสิน (Streubert & Carpenter, 1995, p. 313; Streubert & Carpenter, 1999, pp. 21, 47)

1.3.3 ในระหว่างการสนทนาผู้วิจัยได้แสดงให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าคุณวิจัยสนใจ ตั้งใจจดจ่อ และกำลังติดตามสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลพูดทั้งเนื้อหา สาระ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึก ด้วยการมอง การสบตาผู้ให้ข้อมูลและการส่งสัญญาณ เช่น การผงกศีรษะ ผู้วิจัยไม่เร่งรัด ไม่วิพากษ์วิจารณ์ ไม่ขัดจังหวะ ไม่เปลี่ยนเรื่อง หรือด่วนสรุป แต่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลพูดจนกว่าจะจบ จึงพูดหรือถามคำถามต่อไป กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่ตอบคำถามในบางช่วงของการสนทนา ผู้วิจัยได้ทำการกระตุ้นให้ผู้ให้ข้อมูลพูดต่อด้วยการใช้คำพูดให้เล่าต่อ ใช้เทคนิคการถามซ้ำคำถามเดิม ปรับคำถามใหม่ให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น หากในที่สุดแล้วยังไม่ได้รับคำตอบ ผู้วิจัยก็ปล่อยคำถามนั้นและเปลี่ยนไปสนทนาในหัวข้ออื่นแทน

1.3.4 การยุติการสนทนา ในระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สังเกตกริยาท่าทางของผู้ให้ข้อมูล เมื่อเห็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พร้อมของผู้ให้ข้อมูล เช่น กระสับกระส่าย มองนาฬิกาบ่อยหรือมองออกไปนอกวงสนทนาหลายครั้ง กรณีเช่นนี้ผู้วิจัยได้ทำการยุติการสนทนาโดยแจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ด้วยคำพูดว่าวันนี้จะยุติการสนทนาเพียงเท่านี้ก่อน พร้อมกับบอกเหตุผล

ของการที่ต้องยุติการสนทนาในขณะนั้นให้ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบ โดยหากผู้วิจัยยังต้องการกลับมาสนทนาในครั้งต่อไปผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือด้วยการถามความสมัครใจอีกครั้งและนัดหมายวันเวลาที่จะทำการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป หรือในกรณีที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยแจ้งแก่ผู้ให้ข้อมูลโดยตรง กล่าวขอบคุณและแสดงความประทับใจที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้มอบของที่ระลึกเพื่อตอบแทนความร่วมมือแก่ผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน ก่อนกล่าวคำอำลาพร้อมกับการสานต่อความสัมพันธ์ โดยให้นามบัตรสำหรับการติดต่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลบางท่านต้องการจะบอกเล่าประสบการณ์เพิ่มเติมภายหลังการยุติการสนทนา อย่างถาวร หรือมีข้อสงสัยใด ๆ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้สัมภาษณ์ได้ดำเนินการขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. นำคำตอบที่บันทึกที่รายละเอียดจากแบบสัมภาษณ์ มาทำการจัดกลุ่มคำตอบที่เหมือนกันจากข้อมูลเองของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามปรากฏสร้างข้อสรุปตามหลักการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
3. นำข้อมูลที่ได้ทำการสรุปผลงานวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
4. นำข้อมูลจากการสรุปผลงานวิจัยมาใช้ในการอภิปรายเพื่อ
 - 4.1 การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแนวทางการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับทฤษฎีที่อ้างอิงไว้หรือไม่
 - 4.2 การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านการวางแผนเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับทฤษฎีที่อ้างอิงไว้หรือไม่
 - 4.3 การบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านการจัดระเบียบงานเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลง
 - 4.4 นำผลสรุปที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางการบริหารความเปลี่ยนแปลงของโรงแรมในเมืองพัทยาเพื่อให้บริการด้านสุขภาพ