



บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อการศึกษาระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการด้านห้องประชุมสัมมนา เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นและใช้เครื่องมือต่างๆในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

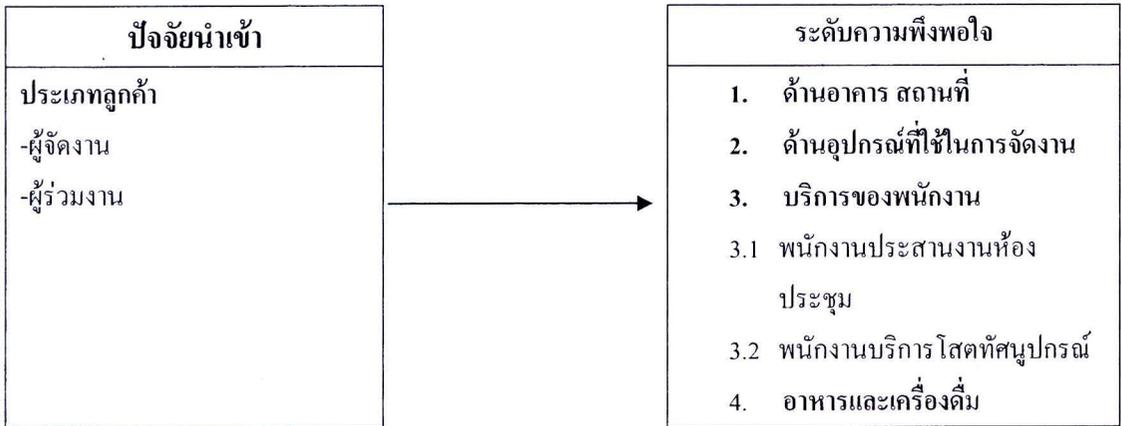
3.1 ขั้นตอนและวิธีการทำวิจัย

- 3.1.1 การสำรวจระดับความพึงพอใจเพื่อเลือกปัญหา
- 3.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหา
- 3.1.3 ใช้เครื่องมือเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อทำการแก้ไข
- 3.1.4 สรุปผลการวิจัย

3.2 การกำหนดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสำรวจระดับความพึงพอใจ

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ทางศูนย์ประชุมฯได้สร้างขึ้น ระยะเวลาการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 3 เดือน เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้จัดงานประชุมสัมมนาทุกงานที่ใช้บริการทุกงาน โดยมีปัจจัยที่กำหนดหัวข้อที่ต้องการวิเคราะห์ 5 ส่วนคือ

- 3.2.1 ด้านอาคารสถานที่, อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวก
- 3.2.2 ด้านพนักงานบริการ
- 3.2.3 ด้านการรับบริการ
- 3.2.4 ด้านอาหารและเครื่องดื่มสำหรับงานประชุม
- 3.2.5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆ(คำถามปลายเปิด)



โดยระดับการให้คะแนนความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

| ระดับคะแนน | มาตราส่วนความพึงพอใจ |
|------------|----------------------|
| คะแนน 5 | ดีมาก |
| คะแนน 4 | ดี |
| คะแนน 3 | พอใช้ |
| คะแนน 2 | ไม่ดี |
| คะแนน 1 | แย่มาก |

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะรวบรวมในระยะเวลา 3 เดือน และ นำมาวิเคราะห์เพื่อทำการสรุประดับความพึงพอใจโดยใช้วิธีของ Likert's Scales

$$\frac{\text{Maximum} - \text{Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นระดับคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจดังนี้

| | | | |
|-------------|-------------|---------|------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.20 – 5.00 | หมายถึง | มีความรู้สึกพึงพอใจบริการมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.40 – 4.19 | หมายถึง | มีความรู้สึกพึงพอใจบริการมาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.60 – 3.39 | หมายถึง | มีความรู้สึกพึงพอใจบริการปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.80 – 2.59 | หมายถึง | มีความรู้สึกพึงพอใจบริการน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.79 | หมายถึง | มีความรู้สึกพึงพอใจบริการน้อยมาก |

การใช้เครื่องมือทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล
โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 14.0

สถิติพื้นฐาน

ค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{x})

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ข้อมูลของปัญหานั้นทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละด้าน การค้นหาปัญหา

การทดสอบสมมติฐาน

Two independent Sample test (t-test) การทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระ

ต่อกัน

สมมติฐาน $H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

Equal variances assumed

หมายถึง ความแปรปรวนของกลุ่มเท่ากัน

Equal variances non assumed

หมายถึง ความแปรปรวนของกลุ่มไม่เท่ากัน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

Check Sheet เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละงานที่ได้ทำการสำรวจ และจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจำนวน และพฤติกรรมของปัญหา

3.4 ใช้เครื่องมือเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อทำการแก้ไข

Pareto Diagram เป็นแผนภาพแสดงจำนวนของการเกิดปัญหาหรือค่าของการเกิดของปัญหาเป็นแท่งกราฟแนวตั้งหรือแนวนอนแท่งที่มีค่ามากที่สุดจะบ่งชี้ปัญหาหลัก และจะใช้ตั้งสติใจตามลำดับความสำคัญของปัญหา โดยประโยชน์ของแผนผังพาร์โตสามารถบ่งชี้ให้เห็นว่าหัวข้อใดเป็นปัญหามากที่สุดสามารถเข้าใจว่าแต่ละหัวข้อมีอัตราส่วนเป็นเท่าใดในส่วนทั้งหมด

Cause and Effect Diagram เป็นขั้นตอนการจำแนกปัญหาด้วยแผนภาพที่แสดงสาเหตุ (Cause) และผล (Effect) โดยการดึงเอาสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมดออกมาเรียงเรียงสาเหตุที่มีผลต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยการระดมสมองจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เห็นปัญหาอย่างเป็นระบบและทราบสาเหตุของผลที่เกิดขึ้น ซึ่งสาเหตุที่ได้นั้นจะละเอียดลึกซึ้งและมีขั้นตอนตามเหตุตามผล สะดวกที่จะนำสาเหตุนั้นๆ ไปพิจารณาแก้ไข 5M (Man ,Machine ,Material ,Method ,Enviromental)