

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย



รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
3. เครื่องมือและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิงที่มีสัญชาติไทยเท่านั้น โดยแบ่งออกเป็น 9 แผนก คือ แผนกบริหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกขายและประชาสัมพันธ์ แผนกแม่บ้าน แผนกช่าง แผนกทรัพยากรบุคคล และแผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งรวมเป็นจำนวนพนักงานทั้งหมด 267 คน โดยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากรได้โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร Yamane (Taro, Yamane.1973)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 267 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น ที่ระดับ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 267 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$\begin{aligned} n &= 267 / 1 + 267(0.05)^2 \\ &= 160 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 160 คน จากจำนวนประชากร 267 คน แต่ในการดำเนินการจะป้องกันความผิดพลาดโดยการบวกเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 5% ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 168 คน หลังจากนั้นทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสัดส่วน (Proportional) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ผลการคำนวณการแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้สัดส่วนของพนักงาน โดยพิจารณาจากจำนวนพนักงานในสังกัดแผนกต่างๆ ดังแสดงใน

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

แผนกต่างๆ	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง
แผนกบริหาร	4	3
แผนกทรัพยากรบุคคล	8	5
แผนกบัญชีและการเงิน	29	18
แผนกขายและประชาสัมพันธ์	17	11
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	60	37
แผนกครัว	40	25
แผนกต้อนรับส่วนหน้า	31	20
แผนกแม่บ้าน	56	35
แผนกช่าง	22	14
รวม	267	168

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประจำเดือนธันวาคม 2559 โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่” แล้ว กำหนดกรอบงานวิจัย ปัจจัยให้ครอบคลุม เนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ทำการวิจัย
2. ศึกษาแบบสอบถามต่างๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา ตลอดจนเปรียบเทียบและปรับปรุงให้มีความเหมาะสม
3. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่” ตามกรอบปัจจัยที่กำหนดไว้ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ระยะเวลาที่ทำงานใน โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานโรงแรม

ส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่” ประกอบด้วย 1) ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร 2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการให้คะแนนระดับความสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน	5
มาก	ให้คะแนน	4
ปานกลาง	ให้คะแนน	3
น้อย	ให้คะแนน	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

เกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นมีเกณฑ์การให้คะแนน (ชนยุทช บุตรขวัญ 2554 : 53) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายความว่า ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายความว่า ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายความว่า ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายความว่า ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดอันดับความสำคัญปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ โดยใช้การจัดอันดับ 1-10 ดังนี้

อันดับที่ 1	คะแนนของอันดับ	10 คะแนน
อันดับที่ 2	คะแนนของอันดับ	9 คะแนน
อันดับที่ 3	คะแนนของอันดับ	8 คะแนน
อันดับที่ 4	คะแนนของอันดับ	7 คะแนน
อันดับที่ 5	คะแนนของอันดับ	6 คะแนน
อันดับที่ 6	คะแนนของอันดับ	5 คะแนน
อันดับที่ 7	คะแนนของอันดับ	4 คะแนน

อันดับที่ 8 คะแนนของอันดับ 3 คะแนน

อันดับที่ 9 คะแนนของอันดับ 2 คะแนน

อันดับที่ 10 คะแนนของอันดับ 1 คะแนน

จากนั้นให้นำจำนวนของอันดับแต่ละอันมาคูณด้วยคะแนนอันดับ เช่น

อันดับที่ 1 มีคนเลือก 60 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $60 \times 10 = 600$

อันดับที่ 2 มีคนเลือก 22 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $22 \times 9 = 198$

อันดับที่ 3 มีคนเลือก 23 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $23 \times 8 = 184$

อันดับที่ 4 มีคนเลือก 29 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $29 \times 7 = 203$

อันดับที่ 5 มีคนเลือก 15 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $15 \times 6 = 90$

อันดับที่ 6 มีคนเลือก 11 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $11 \times 5 = 55$

อันดับที่ 7 มีคนเลือก 1 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $1 \times 4 = 4$

อันดับที่ 8 มีคนเลือก 1 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $1 \times 3 = 3$

อันดับที่ 9 มีคนเลือก 7 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $3 \times 2 = 6$

อันดับที่ 10 มีคนเลือก 3 คน คะแนนที่ได้ เท่ากับ $3 \times 1 = 3$

จากนั้นนำคะแนนมารวมกันแล้วหารด้วย N (จำนวนกลุ่มตัวอย่าง)

$$\text{เช่น } \frac{1346}{168} = 8.01 \text{ สรุปลงเป็นค่าเฉลี่ยของอันดับความสำคัญ}$$

นำแบบสอบถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้โดยการแจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการค้นคว้าจากตำราต่างๆ และได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือก่อนนำมาใช้จริง และหาค่าความเที่ยงตรง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยใช้สูตร IOC (Roville and Hambleton, 1977: 49-60)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

N

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)

R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยค่า +1 หมายถึง ข้อคำถามสามารถนำไปใช้วัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ และค่า -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.05 มาใช้เป็นข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ซึ่งได้ตรวจสอบแล้ว เห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อมีความเที่ยงตรงของเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อหาค่า Validity โดยใช้ IOC ซึ่งจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.05 ในแต่ละข้อผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว นำมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผลการวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งมีค่าเที่ยงตรงใช้ได้หลังจากนั้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบเอง (Self-Questionnaires)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จาก 2 แหล่งคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามจากพนักงานที่มีสัญชาติไทยที่เป็นพนักงานประจำของ โรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่ จำนวน 159 คน

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ หนังสือทางราชการ บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อมูลเนื้อหา

3.1 ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร

- ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร
- ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
- ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร
- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

- ด้านผลตอบแทน
- ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและความปลอดภัย
- ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน
- ด้านลักษณะการบริหาร
- ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณค่าทางสถิติประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ระยะเวลาที่ทำงานในโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้ง รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน โรงแรม การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูล

2. การวิเคราะห์เกี่ยวกับ “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับโรงแรมอิมพีเรียลแม่ปิ้งเชียงใหม่” ประกอบด้วย ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ด้านความเต็มใจจะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกองค์กร ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งหมด 5 ด้าน คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและความปลอดภัย ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านลักษณะการบริหาร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่ากลางของสองประชากรที่มีการกระจายแบบปกติและอิสระต่อกัน (t -Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA)