

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยที่เสนอในบทนี้ จะกล่าวถึงขอบเขตการวิจัย ประชากรและการคัดเลือกตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

### 3.1 ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยเรื่องนี้ศึกษาเฉพาะ ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 14 แห่ง คือโรงแรมริมน้ำ, โรงแรมโนโวเทล(สริวงค์), โรงแรมเชียงใหม่, โรงแรมฮิลติเดย์การ์เด้น, โรงแรมรอยัลปรีนเซส(คูลิตอนน์), โรงแรมนิวเอเชีย, โรงแรมลานนาพาเลซ, โรงแรมปอยหลวง, โรงแรมเชียงใหม่ออกคิด, โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ, โรงแรมพรนิงค์, โรงแรมแมปิง, โรงแรมดิเอ็มเพรส และโรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า

2. ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรม ศึกษาจากปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน ตามมโนทัศน์ของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยเลือกปัจจัยที่ครอบคลุมทั้งหลักการและสภาพความเป็นจริงในสังคม 12 ปัจจัย ดังนี้

- ความสำเร็จในการทำงาน
- การได้รับการยอมรับ
- ลักษณะของงานที่ทำ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าและเติบโต
- นโยบายและการบริหารงาน
- การบังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน
- สภาพการทำงาน

- ผลตอบแทน
- ความมั่นคง
- ชีวิตส่วนตัว

### 3.2 ประชากรและการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่  
จำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้องขึ้นไป จำนวน 14 แห่ง มีประชากรทั้งสิ้น 4,228 คน  
หาขนาดของตัวอย่างได้จาก ตารางแสดงค่าขนาดของตัวอย่าง (Select of Sample  
Size) ที่ความคลาดเคลื่อน (Degree of Accuracy)  $\pm 0.5$  ณ ระดับความเชื่อมั่น  
(Confidence Level) 90% จะต้องสุ่มตัวอย่างมา 255 ตัวอย่าง (ภาควิชาสถิติ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2533 : 27) ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่างและ  
สุ่มตัวอย่างโดยวิธีแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) แบบไม่เป็นสัดส่วน เพื่อให้ได้  
จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มมากพอ ดังนี้คือ แบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน  
ระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ ทำการสุ่มตัวอย่างพนักงานในระดับบริหารจำนวน  
90 คน พนักงานในระดับปฏิบัติการ 210 คน โดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานของ โรงแรมที่ทำการเก็บข้อมูลและจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นดังนี้ (จำนวนพนักงานสอบถามจากฝ่ายบุคคลของ โรงแรมทั้ง 14 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ พฤษภาคม-มิถุนายน 2535)

รายชื่อ โรงแรม ที่มีจำนวนห้อง มากกว่า 150 ห้อง	จำนวนพนักงาน(คน)					
	จำนวนประชากร			จำนวนตัวอย่าง		
	รวม	ระดับ		รวม	ระดับ	
		บริหาร	ปฏิบัติการ		บริหาร	ปฏิบัติการ
1. โรงแรมริศคำ	212	10	202	15	4	11
2. โรงแรมโนโวเทล	260	15	245	19	6	13
3. โรงแรมเชียงใหม่อินทร์	300	14	286	21	6	15
4. โรงแรมฮอเลียตี้การ์เด้น	257	16	241	19	6	13
5. โรงแรมรอยัลปรีนเซส	238	17	221	17	5	12
6. โรงแรมนิวเอเซีย	70	8	62	5	2	3
7. โรงแรมลานนาพาเลซ	212	12	200	15	4	11
8. โรงแรมปอยหลวง	245	12	233	17	5	12
9. โรงแรมเชียงใหม่ออกคิด	420	22	398	30	9	21
10. โรงแรมเชียงใหม่ค้ำ	284	15	269	20	6	14
11. โรงแรมพรพินิจ	340	20	320	24	7	17
12. โรงแรมแม่ปิง	460	29	431	32	10	22
13. โรงแรมดิเอ็มเพรส	480	29	451	34	10	24
14. โรงแรมเชียงใหม่พลาซ่า	450	16	434	32	10	22
รวม	4,228	235	3,993	300	90	210

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด วัดสภาพความพึงพอใจในงาน โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4 หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจ	มาก
3 หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2 หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจ	น้อย
1 หมายถึง	ผู้ตอบมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่พนักงานต้องการให้องค์กรปรับปรุง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

การสร้างแบบสอบถามนี้ ได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยต่างๆที่ผู้ทำไว้แล้ว เป็นแนวสำหรับการสร้างคำถาม

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลยัง โรงแรมกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ทางเจ้าหน้าที่โรงแรมช่วยเก็บข้อมูลส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลเอง
- แบบสอบถามที่ทำการเก็บข้อมูลจำนวน 300 ชุด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์เพียง 275 ชุด คิดเป็น 91.66 % โดยเป็นพนักงานระดับบริหาร 76 ตัวอย่าง และพนักงานระดับปฏิบัติการ 199 ตัวอย่าง

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC และใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง
2. ข้อมูลความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

#### 3. ทดสอบสมมติฐาน

- การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ t-test
- การทดสอบความสอดคล้องในการจัดลำดับ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบอันดับของเคนดอลล์

(รายละเอียดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดูที่ภาคผนวก ค)

### 3.6 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล จังหวัดเชียงใหม่

### 3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ใช้เวลา 20 เดือน  
ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2535 - เดือนกันยายน 2536

ขั้นตอน	จำนวนเดือน					
	1-5	6-9	10-11	12-15	16-18	19-20
1. ศึกษา ค้นคว้า ทบทวน วรรณกรรม	→					
2. จัดทำและเสนอหัวข้อ, โครงร่าง การค้นคว้าแบบอิสระ		→				
3. จัดทำแบบสอบถามและทดสอบ แบบสอบถาม			→			
4. เก็บรวบรวมข้อมูล				→		
5. วิเคราะห์ข้อมูลและ ตีความหมาย					→	
6. สรุปจัดทำรายงาน และสอบ การค้นคว้าแบบอิสระ						→