

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร โดยใช้มิติบรรยากาศองค์การของ Stringer (2002) ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านมาตรฐาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการเห็นคุณค่า ด้านการสนับสนุน และด้านความผูกพัน และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้าตาม SERVQUAL MODEL ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการโดยรวมของพนักงานโรงแรม

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ (สอบถามสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือ, 2551) ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 7 โรงแรม รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,325 คน (สอบถามฝ่ายบุคคลของโรงแรม, 2551)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (อ้างใน สุภาพร ศรีสัตตรัตน์, 2550)

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

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{1,325}{1 + 1,325(0.05)^2}$$

$$n = 307$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตามสัดส่วนของพนักงานในแต่ละโรงแรม

โรงแรม	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนพนักงานที่สุ่ม
A	120	40
B	155	40
C	215	50
D	220	50
E	135	40
F	250	50
G	230	50
รวม	1,325	320

จากการคำนวณตามสูตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อยต้องมีจำนวน 307 คน เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือสูญหาย ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการเก็บแบบสอบถามให้มากกว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยจะเก็บจากพนักงานโรงแรมทั้งหมดจำนวน 320 คน จากประชากร 1,325 คน ของพนักงานระดับปฏิบัติการของทั้ง 7 โรงแรม โดยกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรมจะคิดโดยประมาณตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละโรงแรม คือ โรงแรมที่มีพนักงาน 200 คนขึ้นไป จะใช้กลุ่มตัวอย่าง 50 คน ส่วนโรงแรมที่มีพนักงาน 100 คนขึ้นไป จะใช้กลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อง่ายต่อการแจกแบบสอบถาม และคัดเลือก

ตัวอย่างในการเก็บข้อมูล โดยวิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) ของผู้
 ประสานงานในการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละโรงแรม

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้
 แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานใน
 แต่ละโรงแรมตามตาราง และสุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรมแบบ Convenience Sampling
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่ง ต่าง ๆ
 เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบ
 อินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นแบบสอบถาม
 ปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับ
 การศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงานลักษณะคำถามเป็นแบบ
 ตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน
 ภายในองค์กร ใช้แนวคิดมิติบรรยากาศองค์กรของ Stringer (2002) โดยพัฒนามาจากแบบวัด
 บรรยากาศองค์กรของ กัญญา เทพสวัสดิ์ (2550) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า
 (Rating Scale) มี ข้อคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร 6 ด้าน
 ดังนี้ ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5
2. ด้านมาตรฐาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6, 7, 8, 9, 10
3. ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11, 12, 13, 14, 15
4. ด้านการเห็นคุณค่า จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16, 17, 18, 19, 20
5. ด้านการสนับสนุน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21, 22, 23, 24, 25
6. ด้านความผูกพัน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 26, 27, 28, 29, 30

ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งข้อคำถามออกเป็นเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

คำถามเชิงบวก จำนวน 41 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 30

คำถามเชิงลบ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 22 และ 27

โดยผู้ตอบจะประเมินการความคิดเห็นที่มีต่อบรรยากาศองค์การในแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลคะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

ผู้ศึกษาได้แปลคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบในระดับความเห็น 5 ระดับ โดยผู้ศึกษาได้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับความเห็น 5

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= .80 \end{aligned}$$

นั่นหมายถึงจะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ .80 ได้ให้ความหมายเป็นดังนี้

1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับไม่เห็นด้วย

2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับไม่แน่ใจ

3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับเห็นด้วย

4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการของตนเองแก่ลูกค้า ใช้แนวคิดของ Parasuraman ที่เรียกว่า Service Quality หรือ SERVQUAL ในการวัดพฤติกรรมการให้บริการที่มีคุณภาพของพนักงานโรงแรม โดยพัฒนามาจากแบบวัดพฤติกรรมการให้บริการของ เครือวัลย์ ภูเก็ต (2546) ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) มีข้อความถามทั้งสิ้น 22 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทุกข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 7, 8, 9
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 10, 11, 12, 13
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 14, 15, 16, 17,
5. ด้านการรู้สึกและเข้าใจในผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 18, 19, 20, 21, 22

โดยผู้ตอบจะประเมินพฤติกรรมการให้บริการต่อข้อความแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลคะแนน ดังนี้

ทุกครั้ง	เท่ากับ	5 คะแนน
บ่อยครั้ง	เท่ากับ	4 คะแนน
บางครั้ง	เท่ากับ	3 คะแนน
นานๆ ครั้ง	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เคยเลย	เท่ากับ	1 คะแนน

ผู้ศึกษาได้แปลคะแนนจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้จากการตอบในระดับของพฤติกรรมที่มากที่สุด จนถึงระดับของพฤติกรรมที่น้อยที่สุด หรือคะแนนตั้งแต่ 5 ถึง 1 คะแนน โดยผู้ศึกษาได้ใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วยระดับของพฤติกรรม 5 ระดับ และให้ความหมายดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= .80 \end{aligned}$$

นั่นหมายถึงจะมีความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ .80 ได้ให้ความหมายเป็นดังนี้

- 1.00 – 1.80 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการในระดับไม่เคยเลย
- 1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการในระดับนานๆ ครั้ง
- 2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการในระดับบางครั้ง
- 3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการในระดับบ่อยครั้ง
- 4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการให้บริการในระดับทุกครั้ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำจดหมายขอความอนุเคราะห์และตัวอย่างแบบสอบถามไปติดต่อกับฝ่ายบุคคลของ โรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 14 โรงแรมเพื่อขออนุญาต ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล

2. โรงแรมที่ตอบรับให้ความร่วมมือในการศึกษานี้มีจำนวน 7 โรงแรม จึงนำแบบสอบถามไปติดต่อกับฝ่ายบุคคลของโรงแรมทั้ง 7 แห่ง เพื่อช่วยดำเนินการจัดส่งและรวบรวมแบบสอบถามคืนจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการขอรับคืนตามเวลาที่นัดหมาย

3. ตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับคืนทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แล้วจึงอภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows โดยการทดสอบจะใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และฝ่ายที่ปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่และร้อยละ

2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรให้บริการของตนเองจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การหาความสัมพันธ์ของมิติบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการโดยรวมของพนักงานโรงแรม ใช้การวิเคราะห์ Multiple regression

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมที่มีต่อบรรยากาศองค์การและพฤติกรรมกรให้บริการจำแนกตามเพศ อายุ และฝ่ายปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ANOVA) และใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample T-test)