

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การดำรงรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้เป็นศึกษาเชิงปริมาณ โดยการสำรวจข้อมูลต่าง ๆ จากพนักงานโรงแรม ควบคู่กับการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ศึกษา ได้กำหนดขั้นตอนและกระบวนการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (Instrumentation)
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัย โดยการศึกษาจากเอกสารตำราที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้งานวิจัย มีความถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่าง นำเสนอได้ ดังนี้

1. ประชากร การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรคือ จำนวนพนักงานโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัจจุบันมีโรงแรมในพื้นที่ทั้งหมด 375 แห่ง (ที่ทำการปกครอง อำเภอเกาะสมุย, 2558) และมีพนักงานทั้งสิ้น 20,930 ราย (ชมรมฝ่ายทรัพยากรบุคคลทางการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย, 2558)

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานโรงแรม โดยจากการสุ่มเลือกจากจำนวนพนักงานโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 375 แห่ง และพนักงาน 20,930 ราย โดยใช้สูตร ตารางการสุ่มของเคร์ดกีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) และกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 380 ราย

ที่ทำการปกครองอำเภอเกาะสมุย (2558) ได้ให้ข้อมูลทะเบียนรายชื่อโรงแรม อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้มีการเก็บข้อมูลล่าสุดเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2558 โดยสรุปเป็นรายการ ดังนี้

1. ตำบลอ่างทอง จำนวน 11 โรง จำนวนห้องพัก 438 ห้อง
2. ตำบลลิปะน้อย จำนวน 10 โรง จำนวนห้องพัก 273 ห้อง
3. ตำบลตลิ่งงาม จำนวน 10 โรง จำนวนห้องพัก 369 ห้อง

4. ตำบลหน้าเมือง จำนวน 3 โรง จำนวนห้องพัก 128 ห้อง
  5. ตำบลมะเร็ด จำนวน 100 โรง จำนวนห้องพัก 3,428 ห้อง
  6. ตำบลบ่อผุด จำนวน 191 โรง จำนวนห้องพัก 9,138 ห้อง
  7. ตำบลแม่น้ำ จำนวน 50 โรง จำนวนห้องพัก 1,637 ห้อง
- รวม จำนวน 375 โรง รวม จำนวนห้องพัก 15,411 ห้อง แบ่งเป็น

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงการแบ่งประเภทโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตำบล	ประเภท 1 (โรง)	ประเภท 2 (โรง)	ประเภท 3 (โรง)	ประเภท 4 (โรง)
ตำบลอ่างทอง	7	2	2	-
ตำบลลิปะน้อย	2	6	2	-
ตำบลตลิ่งงาม	-	8	-	2
ตำบลหน้าเมือง	-	3	-	-
ตำบลมะเร็ด	22	75	2	-
ตำบลบ่อผุด	25	148	19	-
ตำบลแม่น้ำ	7	42	1	-
<b>รวม</b>	<b>63</b>	<b>284</b>	<b>26</b>	<b>2</b>

3. การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบสัดส่วนตามประเภท (Stratified Random Sampling) ตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ประชากรและสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภท

ลำดับ	พื้นที่	จำนวนโรงแรม	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่างพนักงาน
1	ประเภทที่ 1	63	885	16
2	ประเภทที่ 2	284	17,022	309
3	ประเภทที่ 3	26	2,925	53
4	ประเภทที่ 4	2	98	2
<b>รวม</b>		<b>375</b>	<b>20,930</b>	<b>380</b>

ที่มา : ชมรมฝ่ายทรัพยากรบุคคลทางการโรงแรม อำเภอเกาะสมุย, 2558

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและกระบวนการต่าง ๆ ดังนี้

### 1. แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และตำราที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการออกแบบสร้างแบบสอบถาม

1.2 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารและรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

1.3 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามในส่วนที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึกร่วม ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันทางบรรทัดฐานจำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ระดับ 5 ตัวเลือก และเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ดังนี้

#### ด้านความผูกพันต่อองค์กร

คะแนน 5 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

#### เกณฑ์การแปลผลด้านความผูกพันต่อองค์กร

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว จำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ระดับ 5 ตัวเลือก และเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ดังนี้

#### ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คะแนน 5 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานน้อยที่สุด

#### เกณฑ์การแปลผลด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ระดับ 5 ตัวเลือก และเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555) ดังนี้

#### ด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

คะแนน 5 หมายถึง สามารถดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง สามารถดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มากมาก

คะแนน 3 หมายถึง สามารถดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มากปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง สามารถดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มาน้อย

คะแนน 1 หมายถึง สามารถดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มาน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผลด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความสามารถในการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความสามารถในการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความสามารถในการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความสามารถในการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความสามารถในการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรได้น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

## 2. การทดสอบเครื่องมือ (Try - Out)

เพื่อให้การศึกษาข้อมูลภาคสนามมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ก่อนที่จะนำเครื่องมือหรือแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการขอความอนุเคราะห์บัณฑิตวิทยาลัยออกหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

2.1 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจทานและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาความเชื่อมั่น โดยทำการทดสอบเครื่องมือกับกลุ่มพนักงานโรงแรมที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990 : 204) โดยถ้าค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับหรือมากกว่า 0.7 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552: 71) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทั้งฉบับเท่ากับ 0.974 จากข้อคำถาม 40 ข้อ และสามารถแบ่งเป็นรายด้านตามตารางที่ 3.3 ดังแสดงรายละเอียดในภาคผนวก

### ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแต่ละด้าน

ด้าน	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ความผูกพันต่อองค์กร	12	0.939
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	12	0.907
การธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร	16	0.949

2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ศึกษาหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์และครอบคลุมวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาต่อไป

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามต่อพนักงานโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากแต่ละโรงแรมประมาณ 6 เดือนหลังจากนั้นตรวจเช็คความถูกต้องจากแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในเกณฑ์การประเมินหรือวัดค่าด้านความผูกพันในองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานและด้านการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร มีเกณฑ์การให้คะแนนแยกตามลักษณะของข้อความที่ใช้วัดความสำคัญของแต่ละด้าน โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข, 2555)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
กับการดำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรของธุรกิจโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation : r)

โดยมีกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ทำการทดสอบ  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 44)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ไม่เกิน 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.21 - 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.41 - 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.61 - 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.81 - 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

6. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรักษาพนักงานของธุรกิจโรงแรม  
ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ (Frequency)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved