

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในโรงแรม : กรณีศึกษาเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2552 : 74) สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

- เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
- P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการจะสุ่ม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่มเท่ากับ 0.5
- Z คือ ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 1.96
- d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

ดังนั้น เมื่อแทนค่าสูตรจะได้ ดังนี้

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385$$

### การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นแขกโรงแรมผู้ให้บริการ โรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มากกว่า 1 ครั้ง ธานี โดยคัดเลือกจากผู้ให้บริการที่เคยใช้บริการโรงแรมไม่ซ้ำกัน และกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามมี 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยใช้วิธีการแปลกลับไปมา (Back Translation) เพื่อทดสอบว่าแบบสอบถามแปลถูกต้องแม่นยำหรือไม่ ด้วยขั้นตอนแปลแบบสอบถามจากภาษาไทยเป็นภาษาอังกฤษโดยผู้ที่ไม่เข้าใจเนื้อหาและกลุ่มประชากรเพื่อให้สามารถเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากร แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการแปล แล้วนำแบบสอบถามฉบับภาษาอังกฤษ ไปแปลเป็นภาษาไทยอีกครั้ง โดยผู้แปลอีกรายที่มีความรู้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้สามารถทดสอบความหมายได้ (พัชรี โภคาสัมฤทธิ์, 2555 : 13) ซึ่งแบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) ตามลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2552 : 233)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดี ประกอบด้วย การกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อ ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เลือกตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) ตามลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และกำหนดเกณฑ์สำหรับแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง มีความจงรักภักดีมากที่สุด

คะแนนระดับ 4 หมายถึง มีความจงรักภักดีมาก

คะแนนระดับ 3 หมายถึง มีความจงรักภักดีปานกลาง

คะแนนระดับ 2 หมายถึง มีความจงรักภักดีน้อย

คะแนนระดับ 1 หมายถึง มีความจงรักภักดีน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2552 : 233)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความจงรักภักดีน้อยที่สุด

#### การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบนั้น ผู้วิจัยจะต้องทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดย สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์ (2551 : 268 - 269) กล่าวว่า

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อพิจารณาในด้านความเที่ยงตรง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และความชัดเจนของคำถามในแบบสอบถาม สามารถสื่อความหมายได้ตามความประสงค์

ของผู้วิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามโดยจะให้ผู้ทรงคุณวุฒิร่วมตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด 3 ท่าน โดยการให้คะแนน แต่ละข้อคำถามของผู้ทรงคุณวุฒิจะมี 3 ค่า คือ

ค่า +1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

ค่า 0 คือ เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

ค่า -1 คือ เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรของ ไรวินेलลี และแฮมเบิลตัน มีสูตรคำนวณ ดังนี้

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

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC ที่ได้อยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ผู้วิจัยสามารถคัดเลือกแบบสอบถามข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.67 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้ง ดังรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ค

2. การทดสอบความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองกับบุคคลที่เคยใช้บริการโรงแรมท้องถิ่น จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557 : 159) โดยแบบสอบถามประสิทธิภาพบุคลากรมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83 และแบบสอบถามความจงรักภักดีมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ดังรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คัดกรองกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากผู้เคยใช้บริการโรงแรมในเกาะเต่าและเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยคัดเลือกจากผู้ใช้บริการโรงแรมที่เคยใช้บริการไม่ซ้ำกัน โดยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างช่วยตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

2. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยทำการคัดเลือกแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จนครบ 385 ชุด
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกจำนวน 385 ชุด มาประมวลผลในโปรแกรม SPSS

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว มาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเลือกตอบ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ (Frequency) คิดเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาองค์ประกอบตัวแปรประสิทธิภาพบุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงแรมและความจงรักภักดี โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis)
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพบุคลากรและความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในเกาะเต่า และเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 144)
  - ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.81 ขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
  - ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.61 - 0.80 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
  - ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.41 - 0.60 มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
  - ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.20 - 0.41 มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
  - ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าต่ำกว่า 0.20 มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ