บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรณีศึกษา โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยที่แบ่งตามลักษณะข้อมูล คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยที่มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา (Population) คือ พนักงานของโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2561 มีพนักงาน 102 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาจากพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ในสถานะของงานเป็นลูกจ้างประจำโดยที่สังกัดอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเทียบตารางสัดส่วนของ Krejcie and Morgan (1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, (2545, หน้า 43-44) ดังตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา : Krejcie and Morgan (1970) อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43-44.

ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 91 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ดังตารางที่ 3.2

ตางรางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้บริหารโรงแรม	3	3
2. ผู้จัดการแผนก	15	14
3. หัวหน้าแผนก	18	17
4. เจ้าหน้าที่ภายในโรงแรม	66	57
รวม	**102**	**91**

จากตารางที่ 3.2 พบว่า จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 102 คน เมื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 91 คนได้แก่ ผู้บริหารโรงแรม จำนวน 3 คน ผู้จัดการแผนก 14 คน หัวหน้าแผนก 17 คน และเจ้าหน้าที่ภายในโรงแรม 57 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกรณีศึกษาโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ในครั้งนี้ประกอบด้วย

การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตำราทางวิชาการ เอกสารทางวิชาการ แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่องความผูกพันต่อองค์การโดยใช้แนวคิดของ Chuang & Liao, 2010 ; Gong, Chang & Cheung, 2010; Guest , 1997; Husselid, 1995 (Chaikidurajai Praphan 2017) และความผูกพันต่อองค์การโดยใช้แบบวัดของ Porter และคณะ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ และคำถามที่ต้องการทราบ จากการวิจัยแล้วนำมาสรุปเรียบเรียงเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งตัวแปรอิสระออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. รายได้
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. สถานภาพ
7. ระดับการศึกษา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยได้จำแนกออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. การคัดเลือกคนเข้าทำงาน
2. การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งตัวแปรตามออกเป็น ความผูกพันต่อองค์การ โดยได้จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แบบสอบถามตอนที่ 1

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว ในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แบบสอบถามตอนนี้เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 7 ข้อ

แบบสอบถามตอนที่ 2

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2017) ที่ได้ศึกษาวิธีการปฏิบัติ

ทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยได้มีประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว รูปแบบของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีข้อคำถามทั้งหมด 19 ข้อ ได้แก่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	จำนวนข้อ	ข้อคำถามที่
การคัดเลือกคนเข้าทำงาน	3	1-3
การฝึกอบรม การพัฒนา และส่งเสริมความก้าวหน้า	6	4-9
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	4	10-13
ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ และความมั่นคงในการทำงาน	6	14-19

แบบสอบถามตอนที่ 3

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมบลิสตัน สุวรรณพาร์ควิว เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดใช้แบบวัดของ Allen and Meyer (1990) โดยแบ่งระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และผูกพันด้านบรรทัดฐานโดยซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของงานวิจัยของ Chaikidurajai, Praphan. (2018) ได้ ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยได้มีประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว รูปแบบของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ตั้งแต่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุดมีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ได้แก่

ความผูกพันต่อองค์การ	จำนวนข้อ	ข้อคำถามที่
ความผูกพันด้านจิตใจ	4	1,4,7,10
ความผูกพันด้านการคงอยู่	3	2,5,8
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3	3,6,9

เกณฑ์กำหนดให้ค่าคะแนน

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์สำหรับวัดระดับผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งระดับคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็น 5 ตัวเลือก คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มากและมากที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาของคะแนนเป็นตัวชี้วัดและแปลงความหมายของคะแนนในมาตรวัดแบบ Likert Scale ดังนี้ (วิชิต อู่อ้น, 2550, หน้า 270)

$$\text{แบบมาตรวัดอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{(ค่าคะแนนสูงสุด-ค่าคะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5\text{-}1}{5}$$

$$\text{แทนค่าอัตรภาคชั้น} = 0.08$$

ดังนั้น ระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความสำคัญของคะแนนไว้ 5 ระดับ ไว้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	แสดงว่ามีระดับความคิดเห็น	อยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	แสดงว่ามีระดับความคิดเห็น	อยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	แสดงว่ามีระดับความคิดเห็น	อยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	แสดงว่ามีระดับความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	แสดงว่ามีระดับความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อยมาก

การแปลความหมายของการให้ค่าคะแนน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว จากแนวความคิดทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสม

2. นำข้อมูลที่ได้จากเอกสารตำราและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ มาสร้างแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมบลิสตัน สุวรรณ พาร์ควิว โดยอาศัยแนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ทำการศึกษามาประยุกต์ใช้ให้ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่แบ่งเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่มที่กำหนดไว้

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient)โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัคของแบบสอบถามนี้มีมีค่าใกล้มากกว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.947 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน

สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค แสดงดังนี้

$$r_\alpha = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

กำหนดให้ r_α = ค่าความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ

S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อที่ i

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. การรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประสานงานขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมบลิสตันสุวรรณ พาร์ควิวในการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานในฝ่ายต่างๆที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และนัดรับแบบสอบแบบสอบถามเฉพาะวันอังคารและวันศุกร์จากผู้ประสานงานคืนทั้ง 91 ชุด ด้วยตนเอง

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประสานงานและกำหนดระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลคืนภายใน 2 สัปดาห์

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ซึ่งนำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 บันทึกข้อมูลลงในแบบบันทึกข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

3.4 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายประสานงานแล้ว จึงทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

1. เคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อย (Percentage) ของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ค่าสถิติ คือ หาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$)และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD : Standard Deviation)

3. สถิติทดสอบสมมติฐานโดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 (α = .05) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยแบ่งเป็น

3.1 สถิติที่ใช้ t-test(Independent Sample Test) ใช้วิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ และประเภทบุคลากรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

3.2 สถิติที่ใช้ F- test หรือ One Way ANOVA วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

4. การวิเคราะห์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ วิเคราะห์แบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์แทนค่าสถิติในการนำเสนอ ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05