

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์” ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้เก็บข้อมูลการวิจัยในเดือนพฤศจิกายน 2560 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัย ด้วยการศึกษาค้นคว้าเอกสารถึงแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การวิจัยสามารถครอบคลุมประเด็นที่จะทำการศึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ สมมติฐานการวิจัย นำมาพัฒนาแบบสอบถามโดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม นำไปปรับปรุงแก้ไข แล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจึงเก็บข้อมูลจริงจากประชากร โรงแรมแห่งหนึ่งย่านกรุงเทพมหานคร

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 150คน (ข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคล 15 พฤศจิกายน 2560)

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ของโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5% จำนวน 108 คน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
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
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, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). Determinining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement. v. 30, 607-610.

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ วารสารและงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยและความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี

2. การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสารและวารสารที่เกี่ยวข้องมากำหนดนิยามศัพท์ และสร้างแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเสร็จแล้วไปตรวจสอบ โดยเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมครบถ้วนของเนื้อหา

5. ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือและครอบคลุมครบถ้วนของเนื้อหาในสาระสำคัญตามสิ่งที่ต้องการวัด ได้แก่

ดร.กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อาจารย์สุรี พฤกษ์ทวีศักดิ์ เลขาธิการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

นายสมคิด บุญสันเทียะ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์

และนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC (Item Objective Congruence) ดังนี้

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

IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเงื่อนไขเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญเห็นด้วยกับเนื้อหาของข้อคำถามซึ่งตรงกับนิยามศัพท์
0 หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจกับเนื้อหาของข้อคำถามซึ่งตรงกับนิยามศัพท์
-1 หมายถึง	ผู้เชี่ยวชาญไม่เห็นด้วยกับเนื้อหาของข้อคำถามซึ่งตรงกับนิยามศัพท์

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ

ค่าดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ นำไปใช้ได้ และ ส่วนเนื้อหาที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 หมายความว่า ควรปรับปรุงแก้ไข (Rovinelli & Hambleton, 1997)

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน โรงแรมแห่งหนึ่งย่านกรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามที่ไปทดลองใช้มาตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.926 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออก 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ มีลักษณะเป็นตัวเลือกที่กำหนดให้ (check list) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ 5 ระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 27 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการฝึกอบรม	จำนวน 8 ข้อ	(ข้อที่ 1 - 8)
ด้านที่ 2 ด้านการศึกษา	จำนวน 8 ข้อ	(ข้อที่ 9 - 16)
ด้านที่ 3 ด้านการพัฒนา	จำนวน 11 ข้อ	(ข้อที่ 17 - 27)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถาม เป็น มาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน โดยมีข้อคำถาม ทั้งหมด 15 ข้อ ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านคุณภาพ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อที่ 28 - 32)
ด้านที่ 2 ด้านเวลา	จำนวน 2 ข้อ	(ข้อที่ 33 - 34)
ด้านที่ 3 ด้านปริมาณ	จำนวน 5 ข้อ	(ข้อที่ 35 - 39)
ด้านที่ 4 ค่าใช้จ่าย	จำนวน 3 ข้อ	(ข้อที่ 40 - 42)
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ		

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นมาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ	คะแนนจากคำถามด้านบวก	คะแนนจากคำถามด้านลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การพิจารณาวัตรระดับของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับจะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนนตามระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยมาเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของ Best ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง	อยู่ในระดับเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง	อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง	อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง	อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. จัดทำหนังสือถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามและขอข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุญาตเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยกำหนดวันเวลาในการรับแบบสอบถามกลับคืน
3. รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล แล้วนำมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้สถิติในการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และสรุปผลเป็นค่าสถิติร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ใช้สถิติ t-test (Independent Sample Test) และด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านรายได้ใช้สถิติ F-test หรือ One-way ANOVA และหากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ต่อไป