

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำนวน 241 คน (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ, 2559)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาด และพนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (1970, p.608-610) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ, 2559)

พนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ		
แผนก	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานต้อนรับ	91	56
พนักงานทำความสะอาด	45	28
พนักงานฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม	105	64
รวม	241	148

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพรายได้ต่อเดือน แผนก และอายุงาน

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ แบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านความรู้และความสามารถในการเรียนรู้ในงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ต (Likert Scales) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3. นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจน สามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ Frederick, J. G and Lori-ANN, B.F. (2012, p.443-444) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นไว้เท่ากับ 0.70 ปรากฏว่าแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่ามีความน่าเชื่อถือสูง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่าง กรอกข้อมูลจำนวน 148 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วขอรับคืนกลับด้วยตัวเอง ในระหว่างวันที่ 1-31 มีนาคม 2559

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัสประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ จากผลการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

การแปลความหมายของระดับคะแนนในส่วนที่ 2 ได้แปลผลระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการโรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ตามแนวของ Best W. John. (1977, p.190) มีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50–5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
3.50–4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
2.50–3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
1.50–2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
1.00–1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad \bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

$$\text{เมื่อ} \quad \bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum fx = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร S.D. =
$$\sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน
แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

สูตร t =
$$\frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

\bar{x}_1, \bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2, s_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p.406)

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

เมื่อ $F =$ อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)

$MS_b =$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_w =$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สูตร $LSD = t_{\infty} \sqrt{MS_w \left[\frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2} \right]}$

เมื่อ $LSD =$ Least Significant Difference

$t =$ การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$MS_w =$ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$n_1, n_2 =$ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี