

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlational Research)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานโรงแรมที่ให้บริการลูกค้ากลุ่มการประชุม ที่ทำงานในโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 304 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) โดยในขั้นตอนแรกทำการสุ่มโรงแรมโดยการสุ่มแบบเจาะจง เลือกเฉพาะโรงแรมที่มีศักยภาพในการให้บริการลูกค้าได้ไม่ต่ำกว่า 200 คน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลจากโรงแรม 15 แห่ง (รายละเอียดโปรดดูในภาคผนวก ก) จากนั้นทำการสุ่มพนักงานโรงแรม โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามแผนกดังนี้ คือ พนักงานต้อนรับ พนักงานเปิดประตู พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการภายในห้องอาหาร พนักงานแผนกจัดเลี้ยง พนักงานแผนกครัว พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานรักษาความสะอาด พนักงานแผนกช่าง และพนักงานฝ่ายขาย จากโรงแรม 15 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งหมด 450 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนกลับคืนมาจำนวน 304 ชุด หรือเท่ากับร้อยละ 72.38 ซึ่งลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงไว้ในตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากร		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	183	60.2
	หญิง	121	39.8
	รวม	304	100.0
2. อายุ	(เฉลี่ย = 29.06 ปี)		
	ต่ำกว่า 21 ปี	13	4.3
	21 – 25 ปี	97	31.9
	26 – 30 ปี	90	29.6
	31 – 35 ปี	55	18.1
	36 – 40 ปี	32	10.5
	41 – 45 ปี	15	4.9
	46 – 56 ปี	2	.7
	รวม	304	100.0
3. ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษาปีที่ 6	26	28.3
	ปวช.	29	9.5
	ปวส.	28	9.2
	ปริญญาตรี	96	31.6
	อื่น ๆ	65	21.4
	รวม	304	100.0
4. ตำแหน่ง			
	พนักงานต้อนรับ	79	26.0
	พนักงานเปิดประตู	18	5.9
	พนักงานรับโทรศัพท์	17	5.6
	พนักงานห้องอาหาร	73	24.0
	พนักงานแผนกจัดเลี้ยง	19	6.3
	พนักงานแผนกครัว	27	8.9
	พนักงานจัดดอกไม้	11	6.3

ลักษณะทางประชากร		จำนวน	ร้อยละ
4. ตำแหน่ง (ต่อ)	พนักงานทำความสะอาด	30	9.9
	พนักงานแผนกช่าง	13	4.3
	พนักงานฝ่ายขาย	17	5.6
	รวม	304	100.0
5. อายุการทำงาน	(เฉลี่ย = 4.21 ปี)		
	ต่ำกว่า 1 ปี	61	20.1
	1 – 5 ปี	157	51.6
	6 – 10 ปี	54	17.8
	11 – 15 ปี	21	6.9
	16 – 20 ปี	8	2.6
	21 – 25 ปี	2	.7
	26 ปีขึ้นไป	1	.3
	รวม	304	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 60.2 เพศชายร้อยละ 39.8 กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 29.06 ปี และมีอายุอยู่ในช่วง 21 – 25 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมาคืออายุ 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.6 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 28.3 และอื่น ๆ ได้แก่ ระดับประถมศึกษาปีที่ 4 ประถมศึกษาปีที่ 6 มัธยมศึกษาปีที่ 3 และประกาศนียบัตรวิชาชีพการโรงแรมร้อยละ 21.4 พนักงานต้อนรับเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ พนักงานที่ให้บริการในห้องอาหารคิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุการทำงานของพนักงานโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ปี และอายุการทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 1 – 5 ปี ร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.1

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย

ตัวแปรที่ทดสอบในสมมุติฐานที่ 1 – 6 ประกอบไปด้วย

1. บุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ
2. ความฉลาดทางอารมณ์
3. ความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน

4. การรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของพนักงานโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง โรงแรมที่ปฏิบัติงานและอายุการทำงาน

2. แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five- Factor Inventory (NEO-FFI) ของ Costa & McCrae (1992) ฉบับภาษาไทยซึ่งแปลโดย ชูชัย สมิทธิไกร (2542) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 60 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกจำนวน 33 ข้อ และข้อความเชิงลบ 27 ข้อ เพื่อทดสอบบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ คือ ด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์ (N) ด้านการเปิดเผยตนเอง (E) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (O) ด้านความเข้าใจผู้อื่น (A) และด้านความรับผิดชอบ (C) แบบทดสอบมีลักษณะเป็นมาตราส่วนการวัด 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนข้อความเชิงบวกดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ส่วนข้อคำถามเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับวิธีการที่กล่าวข้างต้น

Costa & McCrae (1992) ได้วิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (α) ของแบบทดสอบด้วยวิธีตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เท่ากับ .86, .77, .73, .68 และ .81 สำหรับบุคลิกภาพด้าน N, E, O, A และ C ตามลำดับ และผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน พบว่าแบบทดสอบมีค่าความเที่ยง (α) เท่ากับ .78, .48, .29, .76 และ .67 สำหรับบุคลิกภาพด้าน N, E, O, A, และ C ตามลำดับ โดยมีค่าความเที่ยง (α) สำหรับแบบทดสอบทั้งฉบับเท่ากับ .64

3. แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ ใช้แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยข้อคำถาม 52 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 28 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 24 ข้อ มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวกดังนี้

ไม่จริง	1	คะแนน
จริงบางครั้ง	2	คะแนน
ค่อนข้างจริงมาก	3	คะแนน
จริงมาก	4	คะแนน

ส่วนข้อคำถามเชิงลบมีเกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับวิธีการที่กล่าวข้างต้น

กรมสุขภาพจิต (2542) ได้ทำการหาค่าความเที่ยง (α) ของแบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์ พบว่าด้านดีเท่ากับ .56 ด้านเก่งเท่ากับ .67 ด้านสุขเท่ากับ .78 และค่าความเที่ยง (α) ของแบบประเมินทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .82 และเมื่อนำไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน พบว่าแบบประเมินมีค่าความเที่ยง (α) ด้านดีเท่ากับ .62 ด้านเก่งเท่ากับ .78 ด้านสุขเท่ากับ .81 และค่าความเที่ยงของแบบประเมินทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .89

5. แบบวัดความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน ของ Kanungo (1982 อ้างใน สุณี เชื้อสุวรรณ, 2542) ฉบับภาษาไทยซึ่งดัดแปลงโดย สุณี เชื้อสุวรรณ (2542) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 8 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ มีลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวกดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	คะแนน
เห็นด้วย	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

ส่วนข้อคำถามเชิงลบนั้น มีเกณฑ์การให้คะแนนตรงกันข้ามกับวิธีการที่กล่าวข้างต้น

ในการแปลผลคะแนน ถ้าคะแนนมาก หมายถึง มีความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันกับงานสูง และคะแนนน้อย หมายถึง มีความรู้สึกเกี่ยวข้องผูกพันกับงานต่ำ

สุณี เชื้อสุวรรณ (2542) ได้นำแบบวัดไปหาค่าความเที่ยง (α) ของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .85 และเมื่อผู้วิจัยนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีระดับความเที่ยงของแบบวัด (α) เท่ากับ .80

5. แบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้จัดทำขึ้น โดยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมิติที่ใช้ในแบบประเมินได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focus Group) ของพนักงานโรงแรม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล แบบวัดประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามตามระดับความคิดเห็นมีดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน

เห็นด้วย	3	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	คะแนน

และเมื่อผู้วิจัยนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 304 คน ในการวิจัยครั้งนี้พบว่ามีความเที่ยง (α) ของแบบประเมิน เท่ากับ .81

สถานที่ทำการวิจัย

โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่สามารถให้บริการด้านการประชุม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นเตรียมการ
2. ขั้นดำเนินการ

1. ขั้นเตรียมการ

- 1.1 จัดทำและส่งหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากสาขาวิชาไปยังผู้จัดการทั่วไปโรงแรม จำนวน 3 แห่ง เพื่อหาเกณฑ์ที่ใช้ประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยทำการสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างกับผู้จัดการฝ่ายบุคคล (รายละเอียดโปรดดูในภาคผนวก ก) และสัมภาษณ์อย่างเจาะจง (focus group) กับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า กลุ่มการประชุม จำนวน 10 ตำแหน่ง ได้แก่ พนักงานต้อนรับ พนักงานเปิดประตู โอเปอเรเตอร์ พนักงานที่ให้บริการห้องอาหาร พนักงานฝ่ายจัดเลี้ยง พนักงานครัว พนักงานจัดดอกไม้ พนักงานทำความสะอาด พนักงานแผนกช่าง และฝ่ายขาย
- 1.2 สรุปเกณฑ์ที่ได้จากการเก็บข้อมูลทั้งหมด จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงาน
- 1.3 นำไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียด โปรดดูในภาคผนวก ก) จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของภาษา พร้อมกันนั้นนำแบบวัดไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ จำนวน 1 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการจัดการโรงแรมและการประชุม จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน และพิจารณาความแม่นยำตรงเชิงปรากฏ (face validity) ของข้อคำถามในแบบประเมิน

1.4 แก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและพนักงาน

2. ขั้นตอนการ

2.1 สร้างแบบสอบถามในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของพนักงานโรงแรม, แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI), แบบประเมินความฉลาดทางอารมณ์, แบบวัดความเกี่ยวข้องผูกพันกับงาน และแบบประเมินการรับรู้ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.2 ส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการจากสาขาวิชาและตัวอย่างของแบบสอบถามไปยังผู้จัดการทั่วไปโรงแรม

2.3 เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปให้กับแผนกที่รับผิดชอบ พร้อมกำหนดเวลาการขอรับแบบสอบถามคืนหลังจากนั้นประมาณ 2 - 3 สัปดาห์ และติดตามขอรับแบบสอบถามคืนจนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

2.4 นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการคำนวณค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment – Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 - 6