



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาการแสดงอิทธิพลความพึงพอใจในคำตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรม ตามแนวคิดของ Heneman and Judge (2000, p. 91) โดยนำแนวคิดในการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมาใช้ในการวิจัย เพื่อหากลไกการเกิดทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในคำตอบแทน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในระดับบุคคล ซึ่งมีความละเอียดเนื่องมาจากหัวข้อในการวิจัยเป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับคำตอบแทนจากการทำงานที่โดยทั่วไปไม่ได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลทั้งจากพนักงานและผู้บริหารขององค์การในภาคธุรกิจ ทำให้ผู้วิจัยต้องดำเนินการวิจัยอย่างรอบคอบ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (mixed methodology) โดยใช้ทั้งวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการบูรณาการกรอบแนวความคิดการวิจัย เป็นการสนับสนุนกรอบแนวความคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้เกิดความหนักแน่นและสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย

การวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการหลังจากการทบทวนวรรณกรรม และการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อบูรณาการกรอบแนวความคิด นำมาพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ เมื่อนำผลการวิจัยเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ผลและสรุปเป็นข้อเสนอแนะเบื้องต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เจาะลึก

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุน ผลการวิจัยและการอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อบูรณาการกรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารขององค์การ ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจ โรงแรม และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องภายใต้บริบทของการบริหารค่าตอบแทนของธุรกิจ โรงแรมในประเทศไทย จำนวนรวมทั้งหมด 5 ท่าน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการบูรณาการ กรอบแนวความคิดของการวิจัย

การสัมภาษณ์เจาะลึกดังกล่าวมีโครงสร้างของข้อคำถามดังต่อไปนี้

1. ระบบเงินเดือนในธุรกิจโรงแรมมีรายละเอียดอย่างไรบ้าง
2. การบริหารระบบเงินเดือนมีผลต่อพนักงานหรือไม่อย่างไร
3. ความแตกต่างของเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งงานเกิดจากอะไร มากน้อยเพียงใด
4. การปรับเงินเดือนพนักงานใช้หลักเกณฑ์อย่างไร
5. มีสวัสดิการอะไรบ้างที่โรงแรมจัดให้แก่พนักงาน
6. การบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร
7. การกำหนดนโยบายเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ท่านได้คำนึงถึงผลที่เกิดจากนโยบายดังกล่าวต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานหรือไม่อย่างไร
8. โรงแรมของท่านมีกระบวนการเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ทั้งด้านการให้ข้อมูล การประเมินผลการทำงานมากน้อยอย่างไร
9. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์เจาะลึกสรุปได้ว่า รูปแบบของค่าตอบแทนของพนักงาน ในโรงแรมมีรูปแบบเฉพาะ คือ มีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในหลายรูปแบบ

แตกต่างกันในแต่ละโรงแรมพบว่า ค่าตอบแทนที่นิยมใช้ในอุตสาหกรรม ประกอบด้วย เงินเดือน ส่วนแบ่งค่าบริการ (services charge) สวัสดิการที่พัก สวัสดิการอาหาร และโบนัสปลายปี นอกจากนี้ ยังมีการประกันสังคมตามกฎหมาย

ความแตกต่างของเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งงาน โดยมากเกิดจากเกณฑ์ของ ตลาดแรงงานตามแต่ละท้องที่ เพราะการแข่งขันในการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร และอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีอัตราสูง แต่อย่างไรก็ตาม ยังคำนึงถึงประสิทธิภาพการทำงานในอดีต และคุณสมบัติของพนักงานแต่ละตำแหน่ง รวมถึงความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานด้วย

การปรับเงินเดือนพนักงานใช้หลักเกณฑ์คุณธรรมตามผลงานที่ได้รับการประเมิน จากหัวหน้างาน โดยตรงเป็นส่วนมาก แต่อัตราการปรับไม่สูงนักเนื่องจากกำหนด ค่าตอบแทนอีกส่วนหนึ่งด้วยส่วนแบ่งค่าบริการ (services charge) เพื่อให้จูงใจพนักงาน เน้นการให้บริการกับผู้มาใช้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริการ และเงินส่วนแบ่งค่าบริการจะผันแปรตามปริมาณการมาใช้บริการ อีกทั้งการหมุนเวียน ของพนักงานมีสูงทำให้การปรับเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งมีไม่มากนัก เพื่อแก้ปัญหา ดังกล่าว โรงแรมทั่วไปจึงมักใช้วิธีปรับตำแหน่งพนักงานเดิม พร้อมทั้งมีการอบรมพนักงาน ให้ทำงานในตำแหน่งที่สูงกว่าและรับเงินเดือนในตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น วิธีการดังกล่าวนี้ นิยมใช้เพื่อพัฒนาอาชีพพนักงานและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์กร อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวข้างต้นมีผลทำให้โรงแรมทั่วไปต้องรับพนักงานในระดับปฏิบัติการใหม่ อยู่เสมอและก่อให้เกิดปัญหาในการพัฒนาการบริการ และคงความสามารถในการแข่งขัน ของธุรกิจโรงแรม

สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้แก่พนักงาน มักเป็นสวัสดิการที่มุ่งเน้นให้พนักงาน สามารถทำงานได้สะดวกขึ้น เนื่องจากงานธุรกิจโรงแรมต้องเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น การหาบริการที่เสริมชีวิตประจำวันของพนักงานโดยทั่วไปในบางเวลา ไม่สามารถ หาได้ง่าย โดยเฉพาะพนักงานที่รับผิดชอบทำงานช่วงหลังเที่ยงคืน เช่น อาหารสำหรับ พนักงาน ที่พักที่สามารถนอนหลับได้ตอนกลางวันสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงาน หลังเที่ยงคืน และสำหรับบางธุรกิจอาจมีสวัสดิการรถรับส่ง ส่วนสวัสดิการด้านการรักษา พยาบาล ทางธุรกิจโรงแรมทั่วไปจะมีห้องพยาบาลหรือเวชภัณฑ์ให้ในที่ทำงาน แต่มักจะ

ให้บริการประกันสุขภาพภาคบังคับของภาครัฐเพื่อลดค่าใช้จ่าย และให้พนักงานได้รับบริการดังกล่าวอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน

ส่วนการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ มีความเชื่อว่ามีผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานทั้งการดึงดูดให้พนักงานเข้ามาสมัครงาน และอยู่ทำงานต่อกับทางโรงแรม อีกทั้งยังหมายถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ พนักงานมักเปรียบเทียบหาโอกาสที่จะย้ายงานไปในตำแหน่งงานหรืออัตราเงินเดือนที่ดีกว่าโดยไม่สนใจความแตกต่างของรายได้รวมและสวัสดิการ ส่วนเรื่องสวัสดิการแต่ละโรงแรมมักแข่งขันกันจนไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมากนัก ยกเว้นบางโรงแรมที่โดดเด่น เช่น ตามสถานที่ห่างไกล การเดินทางลำบาก อาจมีผลต่อพนักงานมากขึ้นต่างกันตามความจำเป็นส่วนบุคคลของพนักงาน

ด้านการกำหนดนโยบายเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ โรงแรมโดยทั่วไปมักไม่ได้คำนึงถึงผลที่เกิดจากนโยบายดังกล่าวต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานส่วนมากเป็นไปตามสภาวะการแข่งขันในตลาดแรงงาน เนื่องจากพนักงานด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพยังไม่ดีเพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม โรงแรมขนาดใหญ่ที่มีกลุ่มบริหารงานมืออาชีพลักษณะเป็นเครือข่าย มักมีการกำหนดนโยบายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ซับซ้อน และคำนึงถึงผลที่เกิดจากนโยบายดังกล่าวต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงานด้วย

ส่วนเรื่องของความยุติธรรมในองค์กรนั้น ปัจจุบันกฎหมายแรงงานมีผลกระทบทำให้ทุกโรงแรมต้องเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งพนักงานโรงแรมปัจจุบันมีการศึกษาและบุคลากรที่มีคุณภาพยังไม่ดีเพียงพอ ดังนั้น ทุกโรงแรมต้องรักษากฎระเบียบตามที่ประกาศไว้เพื่อไม่ให้กระทบต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานดี ๆ ไว้กับโรงแรม และป้องกันปัญหาฟ้องร้องกับศาลแรงงานที่จะกระทบต่อการทำงานและภาพพจน์ของโรงแรม

จากเหตุผลดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมเหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการรับรู้ความพึงพอใจในค่าตอบแทนในการทำงานนั้นมี 4 มิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติที่องค์กร โดยทั่วไปมักจัดให้มีสวัสดิการในการทำงาน

ตามภาคบังคับจากภาครัฐ แต่สำหรับธุรกิจโรงแรมนั้น มีการให้สวัสดิการในการทำงานที่แตกต่างกันตามลักษณะของงาน และการแข่งขันในการรักษาบุคลากรไว้ทำงานกับองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเขียนอธิบายความหมายของคำตอบแทนในแต่ละข้อคำถามไว้ในวงเล็บหรือตอนต้นในแต่ละส่วนของแบบสอบถามตามสมควร อีกทั้งผู้วิจัยจะทำหนังสือชี้แจงการสุ่มข้อมูลแก่ผู้บริหารถึงคุณลักษณะของพนักงานที่ต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูลว่าเป็นพนักงานในตำแหน่งใดบ้าง อีกทั้งต้องเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา และผ่านกระบวนการปรับเงินเดือนมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้งหรือมีอายุงานมากกว่าหนึ่งปี ตามรอบการปรับเงินเดือนของธุรกิจโรงแรมโดยทั่วไป

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการหลังจากการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อยืนยันผลการวิจัยเชิงประจักษ์ของข้อมูลที่สอดคล้องกับ โมเดลตามสมมติฐานอิทธิพลของความพึงพอใจในคำตอบแทนต่อทัศนคติในการทำงานในบริบทการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยที่พัฒนาขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลการวิจัย ตามรายละเอียดและขั้นตอนของการวิจัยเชิงปริมาณ ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย มีความแตกต่างกันในด้านค่าครองชีพ วัฒนธรรมในการดำรงชีพของพนักงานและค่าครองชีพพื้นฐาน อีกทั้งการศึกษาครั้งนี้ มีตัวแปรความพึงพอใจในคำตอบแทน ซึ่งอาจได้รับอิทธิพลจากความแตกต่างดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย ได้แก่ โรงแรมใน 8 จังหวัด คือ จังหวัดจันทบุรี

จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี
จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว

จำนวนโรงแรมใน 8 จังหวัดในเขตภาคตะวันออก ตามทะเบียนรายชื่อโรงแรม
ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2551) มีทั้งหมด
398 โรงแรม โดยผู้วิจัยกำหนดให้เป็นหน่วยที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง

ส่วนหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ พนักงานในระดับ
ปฏิบัติการที่ไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา และผ่านกระบวนการปรับเงินเดือนมาแล้วอย่างน้อย
หนึ่งครั้งหรือมีอายุงานมากกว่าหนึ่งปีใน 5 ตำแหน่ง ที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงแก่
ผู้มาใช้บริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานแคชเชียร์ พนักงานยกกระเป๋า
พนักงานแม่บ้าน และพนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

การกำหนดขนาดของตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลสมการ โครงสร้างด้วย
โปรแกรมลิสเรลของ Hair, Black, Babin, Anderson, and Tatham (2006, pp. 741-742)
เสนอว่า ตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 200 ตัวอย่างขึ้นไป สำหรับกรณีที่โมเดลไม่ซับซ้อนมาก
ส่วน Golob (2003, p. 9) แนะนำว่า การวิเคราะห์โมเดลลิสเรลด้วยวิธีประมาณค่าแบบ
Maximum Likelihood ควรมีขนาดตัวอย่างอย่างน้อยเป็น 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้
จากการประเมินจำนวนตัวแปรสังเกตได้ของโมเดลพบว่า มีจำนวนตัวแปรสังเกตได้
เท่ากับ 36 ตัวแปร ดังนั้น ขนาดตัวอย่างของการวิจัยนี้ควรมีอย่างน้อยเท่ากับ 36×15
 $= 540$ ตัวอย่าง

จากการศึกษางานวิจัยที่ดำเนินการวิจัยในประเทศไทย และมีลักษณะคล้ายกับ
ที่ผู้วิจัยกำลังศึกษานี้พบว่า มีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 79 (Sutherasan & Aunguroch,
2008, p. 314) ร้อยละ 72.55 (Saenghiran, 1995) และร้อยละ 15.1 (Julian, 2003, p. 220)
ผู้วิจัยประมาณการตอบกลับโดยอ้างอิงอัตราเฉลี่ยของการตอบกลับของการวิจัยในอดีต
ดังนี้

$$\frac{79.00 + 72.55 + 15.10}{3} = 55.55\%$$

โดยได้ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 55.55% ผลจากการนี้ทำให้ผู้วิจัยต้องส่งแบบสอบถามออกไปทั้งสิ้น 976 ชุด จึงจะได้แบบสอบถามที่คาดหวังว่าจะตอบกลับมามี 540 ชุด โดยคำนวณจากสมการ ดังนี้

$$\frac{540 \times 100}{55.55} = 975.96 \approx 976$$

แบบสอบถามที่ต้องส่งออกทั้งสิ้นจำนวน 976 ชุด จากหน่วยที่ใช้ในการวิเคราะห์ และเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา และผ่านกระบวนการปรับเงินเดือนมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้งหรือมีอายุงานมากกว่าหนึ่งปีใน 5 ตำแหน่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้ตัวอย่างจากพนักงานโรงแรมใน 8 จังหวัด เขตภาคตะวันออกของประเทศไทยเท่ากับที่สามารถคำนวณจากสมการ ดังนี้

$$\frac{976}{5} = 195.20 \approx 196 \text{ โรงแรม}$$

การสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้สามารถได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายชั้นภูมิ (multi-stage stratified random sampling) ตามสัดส่วนการกระจายตัวของประชากร (Probability Proportional to Size--PPS) ซึ่งเป็นเทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่นิยมใช้ในการวิจัยที่มีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่คัดเลือกไว้ และขนาดของประชากรเป็นปัจจัยสำคัญที่นำมาพิจารณาในการกำหนดวิธีการสุ่ม โดยประชากรที่มีขนาดต่างกันจะมีโอกาสที่จะได้รับการสุ่มเท่ากัน (Gardi, Nyengaard, & Gundersen, 2008) วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนการกระจายตัวของประชากรนี้จึงมีความเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ปัจจัยสำคัญที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การกระจายตัวของประชากรในแต่ละจังหวัด เนื่องจากอาจมีระดับค่าครองชีพและลักษณะแตกต่างกัน ในการประกอบธุรกิจโรงแรมที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในค่าตอบแทนกับระดับราคาของค่าบริการห้องพักที่อาจจะมีผลต่อค่าตอบแทนของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน การกระจายตัวของประชากร ได้แก่ จำนวนโรงแรมในแต่ละจังหวัด แล้วจึงสุ่มตัวอย่าง ในแต่ละจังหวัด และสุ่มตัวอย่างอีกครั้งตามสัดส่วนการกระจายตัวของระดับราคา ที่ประกาศขายต่ำสุดในแต่ละจังหวัด ตามการจัดกลุ่มของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำหรับหลักการแบ่งกลุ่มโรงแรมได้กำหนดการแบ่งตามระดับราคาห้องพัก โดยพิจารณาจากราคาประกาศขาย (rack rate) ต่ำสุด คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2551)

กลุ่ม 1: ราคาตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป

กลุ่ม 2: ราคาตั้งแต่ 1,500-2,499 บาท

กลุ่ม 3: ราคาตั้งแต่ 1,000-1,499 บาท

กลุ่ม 4: ราคาตั้งแต่ 500-999 บาท

กลุ่ม 5: ราคาต่ำกว่า 500 บาท

ตาราง 5

จำนวนโรงแรมในแต่ละจังหวัดในกลุ่มภาคตะวันออก จำแนกตามระดับราคา

จังหวัด	ระดับราคา					รวม
	1	2	3	4	5	
จันทบุรี	1	1	2	7	9	20
ฉะเชิงเทรา	0	0	1	2	5	8
ชลบุรี	12	24	36	84	117	273
ตราด	2	6	0	2	6	16
นครนายก	0	0	0	4	4	8
ปราจีนบุรี	0	0	0	2	10	12
ระยอง	4	9	6	16	12	47
สระแก้ว	0	0	0	4	10	14
รวม	19	40	45	121	173	398

ที่มา. จาก สถิตินักท่องเที่ยว 2551, โดย สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว การท่องเที่ยว- แห่งประเทศไทย, 2551, ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php>

ตาราง 6

จำนวนโรงแรมที่สุ่มได้แต่ละจังหวัดในกลุ่มภาคตะวันออก จำแนกตามระดับราคา

จังหวัด	ระดับราคา					รวม
	1	2	3	4	5	
จันทบุรี	1	1	1	3	4	10
ฉะเชิงเทรา	0	0	1	1	2	4
ชลบุรี	6	12	18	41	57	134
ตราด	1	3	0	1	3	8
นครนายก	0	0	0	2	2	4
ปราจีนบุรี	0	0	0	1	5	6
ระยอง	2	4	3	8	6	23
สระแก้ว	0	0	0	2	5	7
รวม	10	20	23	59	84	196

จากตาราง 6 เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือตามหลักการทางสถิติ ผู้วิจัยจึงประมาณการจำนวนแบบสอบถามที่กระจายในการเก็บรวบรวมครั้งนี้เท่ากับ $196 \times 5 = 980$ ชุด ตามอัตราส่วนจำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จึงพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดทฤษฎีที่ได้จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผลการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ปฏิบัติงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ภายใต้บริบทที่ได้จากความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน และมาตรฐานมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในเรื่องของความเที่ยง ความตรง เป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมาตรฐานดังกล่าวมีข้อจำกัดทั้งด้านภาษาและวัฒนธรรมของผู้ตอบแบบมาตรวัด จึงจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงมาตรวัดให้ตรงตามบริบทของการวิจัยครั้งนี้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน และในแต่ละส่วนผู้วิจัยจะระบุ

ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่สำคัญ เพื่อก่อให้เกิดความชัดเจนในการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 มาตรวัดความพึงพอใจในค่าตอบแทน (คำถามที่ 1-19) มาตรวัดความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองในหัวข้อเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับ ทั้งในมิติด้านระดับค่าตอบแทน การปรับค่าตอบแทน สวัสดิการในการทำงาน และการบริหารและโครงสร้างค่าตอบแทน ตามนิยามทางทฤษฎีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในค่าตอบแทน (pay satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะทางบวกหรือลบของพนักงานค่าตอบแทนที่ตนเองได้รับ (Miceli & Lane, 1991, p. 246) พัฒนามาตามแนวคิดของ Heneman and Schwab (1985, p. 126) ให้สามารถวัด 4 มิติของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ได้แก่ (Miceli & Lane, 1991, p. 245)

1. ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction--PLS) หมายถึง ความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อระดับค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และจากการสัมภาษณ์เจาะลึกพบว่า ในประเทศไทย ธุรกิจโรงแรมมีรูปแบบค่าตอบแทนที่ได้รับเป็นรายเดือนประกอบด้วย เงินเดือน ค่าบริการส่วนเพิ่ม (service charge) และค่าล่วงเวลา

2. ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Pay Raise Satisfaction--PRS) หมายถึง ความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อความเปลี่ยนแปลงค่าตอบแทนของตน

3. ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefits Satisfaction--BES) หมายถึง ความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทนทางอ้อมที่ได้รับจากองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ที่พัก อาหาร วันหยุด ประกันภัย เงินบำนาญและบริการต่าง ๆ

4. ความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction--SAS) คือ ความรู้สึกในภาพรวมไม่ว่าจะทางบวกหรือลบของพนักงานที่มีต่อการบริหารจัดการค่าตอบแทนจากองค์กร รวมถึงกฎกติกาและ

กระบวนการที่องค์การใช้ในการบริหารค่าตอบแทน โครงสร้างค่าตอบแทนในการทำงาน และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในการปรับเงินเดือนและตำแหน่งงานตามการบริหารค่าตอบแทนขององค์การ

ทั้งนี้ การวัดค่าเนิการ โดยให้พนักงานประเมินความรู้สึทงของตนเองในข้อคำถามที่พัฒนามาจากมาตรวัดมาตรฐาน PSQ โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าพอใจหรือไม่พอใจ
- 4 หมายถึง พึงพอใจ
- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

การแบ่งระดับคะแนน ใช้การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้นข้อมูล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= 0.8$$

สามารถแบ่งระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนที่	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
1	1.00-1.80	ระดับต่ำมาก
2	1.81-2.60	ระดับต่ำ
3	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
4	3.41-4.20	ระดับสูง
5	4.21-5.00	ระดับสูงมาก

โดยมีข้อคำถามแต่ละข้อในมิติต่าง ๆ ตามทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกของตนเอง ดังรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

คำนิยาม:

ค่าตอบแทน = ผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ท่านได้รับจาก
โรงแรม

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน = รายได้ที่เป็นตัวเงินที่ท่านได้รับต่อเดือน (เงินเดือน +
ค่าบริการส่วนเพิ่ม (service charge) + ค่าล่วงเวลา)

สวัสดิการ = ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่โรงแรมจัดให้ เช่น ชุดพนักงาน ที่พัก
รถรับส่ง อาหาร ฯลฯ

ตัวอย่างแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน
กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับ
ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนจากการทำงานในปัจจุบันของท่าน โดยมีระดับ
ดังต่อไปนี้ (1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง, 2 = ไม่พึงพอใจ, 3 = ไม่แน่ใจว่าพอใจหรือไม่พอใจ,
4 = พึงพอใจ และ 5 = พึงพอใจอย่างยิ่ง)

มาตรวัด	ข้อ	ความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
PLS	1	อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
PLS	2	ค่าบริการส่วนเพิ่ม (service charge) ที่ได้รับ ในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
PLS	3	เงินค่าล่วงเวลา (over time) ที่ได้รับ ในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
PLS	4	รายได้รวมต่อเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
PRS	5	การปรับขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5
PRS	6	การประเมินผลของหัวหน้างานของท่าน ที่มีต่อการปรับขึ้นเงินเดือน	1	2	3	4	5
PRS	7	วิธีการที่โรงแรมใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือน ครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5
BES	8	สวัสดิการโดยรวมที่โรงแรมจัดให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5
BES	9	ความเพียงพอของสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้	1	2	3	4	5

มาตรวัด	ข้อ	ความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
BES	10	มูลค่าของสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้	1	2	3	4	5
BES	11	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เปรียบเทียบกับความต้องการของท่าน	1	2	3	4	5
SAS	12	โครงสร้างการจ่ายเงินเดือนของโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	13	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนของโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	14	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของตำแหน่งงานอื่น ๆ ในโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	15	ความแน่นอนของนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	16	ความแตกต่างของการอัตราเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งงานในโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	17	การบริหารการจ่ายเงินเดือนของโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	18	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของโรงแรม	1	2	3	4	5
SAS	19	ความถูกต้องของการประเมินผลงานครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรม (คำถามที่ 20-27) แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองในหัวข้อเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมที่ตนเองได้รับ ทั้งในมิติการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ) ตามนิยามทางทฤษฎีดังต่อไปนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (organizational justice) หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนกันทางสังคมหรือเศรษฐกิจและยังเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นระบบหนึ่งของสังคม (Beugre, 1998, p. 13)

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ) หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร (Skarlicki, Folger, & Tesluk, 1999)

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ) หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร (Folger & Konovsky, 1989)

ทั้งนี้ การวัดดำเนินการ โดยให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองในข้อคำถามที่พัฒนามาจากมาตรวัดมาตรฐานการรับรู้ความยุติธรรมที่สามารถวัด 2 มิติ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรได้แก่

1. มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ) พัฒนาตามแบบของ McFarlin and Sweeney (1992)
2. มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ) พัฒนาตามแบบของ Kim, Price, Mueller, and Watson (1996)

โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแบ่งระดับคะแนน ใช้การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้นข้อมูล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= 0.8$$

สามารถแบ่งระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนที่	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
1	1.00-1.80	ระดับต่ำมาก
2	1.81-2.60	ระดับต่ำ
3	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
4	3.41-4.20	ระดับสูง
5	4.21-5.00	ระดับสูงมาก

โดยมีข้อคำถามแต่ละข้อในมิติต่าง ๆ ตามทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกของตนเอง ดังรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความเห็นของท่านที่มีต่อความยุติธรรมในโรงแรมที่ท่านทำงาน โดยมีระดับดังต่อไปนี้ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

มาตรวัด	ข้อ	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
			1	2	3	4	5
DIJ	20	ค่าตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับความทุ่มเทที่ท่านให้แก่โรงแรม					
DIJ	21	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการทำงานของท่าน					
DIJ	22	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับประสบการณ์ในการทำงานของท่าน					
DIJ	23	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับอายุงานของท่าน					
PRJ	24	กระบวนการที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม					
PRJ	25	กระบวนการที่ใช้ในการประเมินผลงานในการทำงานเหมาะสมดีแล้ว					

มาตรวัด	ข้อ	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	ระดับความพึงพอใจ				
PRJ	26	กระบวนการในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนเหมาะสมดีแล้ว	1	2	3	4	5
PRJ	27	หลักการประเมินผลงานมีความชัดเจน	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน (คำถามที่ 28-30)

แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองในหัวข้อเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ตามนิยามทางทฤษฎีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ความชอบหรืออารมณ์เชิงบวกที่เกิดจากผลของการประเมินงานของแต่ละคนหรือจากประสบการณ์ในการทำงาน (Locke, 1976, p. 1300)

ทั้งนี้ การวัดดำเนินการ โดยให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองในข้อคำถามที่พัฒนามาจากมาตรวัดมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) พัฒนาตามแบบของ Hackman and Oldham (1975) โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแบ่งระดับคะแนน ใช้การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้นข้อมูล} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

สามารถแบ่งระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนที่	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
1	1.00-1.80	ระดับต่ำมาก
2	1.81-2.60	ระดับต่ำ
3	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
4	3.41-4.20	ระดับสูง
5	4.21-5.00	ระดับสูงมาก

โดยมีข้อคำถามแต่ละข้อในมิติต่าง ๆ ตามทัศนคติ ความคิดและความรู้สึกของตนเอง ดังรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความตามระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่องานที่ท่านทำในปัจจุบัน โดยมีระดับดังต่อไปนี้

(1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

มาตรวัด	ข้อ	ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
			1	2	3	4	5
JBS	28	ในภาพรวมแล้วท่านพอใจในตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
JBS	29	ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับลักษณะของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
JBS	30	คนส่วนใหญ่ที่ทำงานตำแหน่งเดียวกับท่านพอใจกับงานที่ท่านทำ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร (คำถามที่ 31-36) แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประเมินค่า (rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองในหัวข้อเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตามนิยามทางทฤษฎีดังต่อไปนี้

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะทางจิตวิทยาที่ระบุความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร และความสัมพันธ์นี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการอยู่หรือไม่อยู่ทำงานเป็นสมาชิกขององค์กร (Meyer & Allen, 1991, p. 67)

ทั้งนี้ การวัดดำเนินการ โดยให้พนักงานประเมินความรู้สึกของตนเองในข้อคำถามที่พัฒนามาจากมาตรวัดมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) พัฒนาตามแบบของ Blau, Paul, and St. John (1993) โดยมีระดับการวัด 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแบ่งระดับคะแนน ใช้การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้นข้อมูลดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้นข้อมูล} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= 0.8$$

สามารถแบ่งระดับคะแนนได้ดังนี้

ระดับคะแนนที่	คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
1	1.00-1.80	ระดับต่ำมาก
2	1.81-2.60	ระดับต่ำ
3	2.61-3.40	ระดับปานกลาง
4	3.41-4.20	ระดับสูง
5	4.21-5.00	ระดับสูงมาก

โดยมีข้อคำถามแต่ละข้อในมิติต่าง ๆ ตามทัศนคติ ความคิด และความรู้สึกของตนเอง ดังรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

กรุณาวงกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความเห็นของท่าน โดยมีระดับดังต่อไปนี้ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

มาตรวัด	ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
			1	2	3	4	5
ORC	31	ข้าพเจ้าจะทุ่มเททำงานให้มากขึ้น เพื่อให้โรงแรมนี้ประสบความสำเร็จ	1	2	3	4	5
ORC	32	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกรักผูกพันกับโรงแรมนี้	1	2	3	4	5
ORC	33	ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำงานในตำแหน่งใดก็ได้ ขอเพียงให้ได้ทำงานในโรงแรมนี้	1	2	3	4	5
ORC	34	ข้าพเจ้าชอบนโยบายการบริหารงานของโรงแรม	1	2	3	4	5
ORC	35	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรมนี้	1	2	3	4	5
ORC	36	แม้ว่าจะมีงานตำแหน่งเดียวกันในโรงแรมอื่นที่ได้ค่าตอบแทนสูงกว่า ข้าพเจ้าก็ยังยินดีที่จะทำงานในโรงแรมนี้ต่อไป	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 5 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (คำถามที่ 37-41) ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามกรอกรายละเอียดที่ตรงกับคุณสมบัติของตนเองในด้านต่าง ๆ ตามความเป็นจริง โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเพศ อายุ อายุงานในองค์กรปัจจุบัน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

โดยมีข้อคำถาม ดังรายละเอียดของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกรายละเอียดที่ตรงกับคุณสมบัติของท่าน

37. เพศ ชาย หญิง

38. อายุของท่านนับถึงวันครบรอบวันเกิดครั้งสุดท้าย (จำนวนปี)ปี

39. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในโรงแรมปัจจุบัน (จำนวนปี)ปี

40. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่านเท่ากับ

- ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า มัธยมศึกษา
 ปวช. หรือ ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

41. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน คือ

- พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
 พนักงานแคชเชียร์
 พนักงานยกกระเป๋า
 พนักงานแม่บ้าน
 พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ใช้วิธีการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งต้องการข้อมูลที่มีคุณภาพ และตรงตามข้อกำหนดเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวิธีทางสถิติที่ผู้วิจัยออกแบบการวิจัยไว้ และเพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้อย่างถูกต้อง ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยจะตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ทั้งก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลและหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังจากที่พัฒนาต้นแบบเครื่องมือซึ่งเป็นชุดของแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เกิดความแม่นยำของเครื่องมือในการวัด สิ่งที่ต้องการจะวัดหรือสิ่งที่เครื่องมือควรจะวัด และคะแนนที่ได้จากเครื่องมือที่มีความตรงสูง สามารถบอกถึงสภาพที่แท้จริง และพยากรณ์ได้ถูกต้องแม่นยำ (สุวิมล ติรกันันท์, 2548, หน้า 145) แบบสอบถามจึงต้องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทั้งในด้านภาษาในเชิงเนื้อหา และในเชิงโครงสร้าง โดยมีลำดับดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์เพื่อปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามนี้มีผลการใช้งานได้ในทางปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ทั้งในแง่ของความตรงเชิงเนื้อหา และความหมายที่ผู้วิจัย



ต้องการสื่อไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเลือกพนักงานแผนกต่างๆ ของโรงแรมในเมืองพญา จังหวัดชลบุรี จำนวนรวมทั้งสิ้น 10 คน โดยการคัดเลือกตัวอย่างนี้เป็นแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่ครอบคลุม และตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Barbour, 2001, pp. 1115-1116; Devers & Frankel, 2000, pp. 264-265) โดยสัมภาษณ์พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกทีละคน ซึ่งต่อไปจะใช้แทนด้วยคำว่า “ผู้ให้ข้อมูล” ดังขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยถือแบบสอบถาม 1 ชุด ผู้ให้ข้อมูลถือแบบสอบถาม 1 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้อ่านข้อคำถามให้ผู้ให้ข้อมูลฟังทีละข้อ
2. หากมีข้อใดที่ผู้ให้ข้อมูลไม่เข้าใจ หรือมีความเข้าใจในข้อคำถามไม่ตรงกับความหมายที่ผู้วิจัยต้องการจะสื่อ ผู้วิจัยจะพูดคุยทำความเข้าใจ และขอความเห็นจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้สามารถสื่อข้อคำถามไปยังผู้ให้ข้อมูลที่ตรงกับความหมายที่ผู้วิจัยตั้งใจจะสื่อถึงผู้ให้ข้อมูล โดยผ่านทางแบบสอบถาม
3. หลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจนครบ 10 คน แล้วจึงนำผลที่ได้มาปรับปรุงข้อคำถามตามที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้ข้อมูล อันจะทำให้ได้ข้อคำถามที่มีความหมายตรงกับความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเนื้อหา และความหมายที่ผู้วิจัยต้องการสื่อ ผลลัพธ์สุดท้ายที่ได้จะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และพร้อมจะถูกไปใช้ทดสอบ (pre-test) ก่อนเก็บข้อมูลจริง

นอกจากนี้ เนื่องจากหัวข้อในการวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวเนื่องกับค่าตอบแทนของพนักงานที่เป็นประเด็นที่ใช้ในการแข่งขันขององค์กร ในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานกับองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสัมภาษณ์ผู้บริหาร โรงแรม จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในข้อคำถาม และการให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานและผู้บริหารทั้ง 15 ท่าน มีความเข้าใจแบบสอบถามเป็นอย่างดี โดยใช้เวลาเฉลี่ยในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 10-14 นาที นอกจากนี้แล้วผู้บริหาร โรงแรมแนะนำให้หลีกเลี่ยงการสอบถามระดับรายได้ เนื่องจากอาจไม่ได้รับความร่วมมือเพราะเป็นประเด็นที่อ่อนไหวต่อการบริหารงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการแก้ไขแบบสอบถามตามประเด็นดังกล่าว แล้วจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบเครื่องมือ โดยวิธีวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และการหาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และการหาค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) และปรับแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงผลการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารและพนักงานโรงแรมมาดำเนินการทดสอบเบื้องต้น (pre-test) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ราย และนำมาวิเคราะห์โดยตรวจสอบการจัดมิติของข้อคำถามด้วยวิธีสถิติการวิเคราะห์มิติ (factor analysis) เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบว่าข้อคำถามสามารถวัดตัวแปรตามที่ต้องการหรือไม่ และตรวจสอบว่าข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน หากข้อคำถามใดไม่สอดคล้องกับข้อคำถามอื่น ๆ ในการวัดตัวแปรเดียวกันก็จะถูกตัดออก

ในการวิเคราะห์มิติของแต่ละมิติของตัวแปรนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่ว่า ค่า Kaiser-meyer-olkin Measure of Sampling Adequacy คือ ค่าผลรวมของ Measure of Sampling Adequacy--MSA ของแต่ละมิติของตัวแปรต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.5 รวมถึงค่า MSA ของแต่ละตัวชี้วัด (anti-image correlation) ซึ่งดูได้จาก Anti-image Matrices ในแนวทแยงแต่ละตัวต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.5 เช่นกัน หากค่า MSA ของแต่ละตัวชี้วัดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ต้องนำตัวชี้วัดนั้นออกจากการวัดตัวแปร (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1998, p. 99; Hair et al., 2006, p. 115) ขณะเดียวกัน ค่านัยสำคัญทางสถิติของ Bartlett's Test of Sphericity ต้องมีระดับนัยสำคัญที่ .05 คือ ค่าต้องไม่เกิน .05 (Hair et al., 2006, p. 115) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ซึ่งเป็นค่าที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดกับมิติของตัวแปรหรือองค์ประกอบควรมีค่าไม่น้อยกว่า .30 (Hair et al., 2006, pp. 128-129) ทั้งนี้ ผลของการวิเคราะห์องค์ประกอบของแต่ละตัวแปร ต้องได้ผลลัพธ์เพียง 1 องค์ประกอบ หากมีตัวชี้วัดใดอยู่ในองค์ประกอบที่ 2 ก็จะต้องถูกนำออกจากการวัดตัวแปร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่า กลุ่มตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสัมพันธ์อยู่ในกลุ่มเดียวกันทั้งหมด ค่า Kaiser-meyer-olkin Measure of Sampling Adequacy ในแต่ละมิติของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.5 รวมถึงค่า MSA ของแต่ละตัวชี้วัดมีค่ามากกว่า 0.5

ค่านัยสำคัญทางสถิติของ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าน้อยกว่า .05 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของตัวแปรมีค่ามากกว่า .30 ทำให้ข้อคำถามทั้งหมดสามารถนำมาใช้ในการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้

การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) หากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978, p. 245) การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม เป็นการวัดความสามารถของมาตรวัดที่ให้ผลที่สอดคล้องกัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2549) เมื่อ ได้วิเคราะห์องค์ประกอบและหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามแล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวชี้วัดในแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการทดสอบเบื้องต้น (pre-test) จำนวน 40 ฉบับ โดยได้วิเคราะห์ด้วยการกำหนดการหมุนแกนแบบ Varimax และการสกัดองค์ประกอบ ซึ่งการสกัดองค์ประกอบนี้เป็นการตรวจสอบว่าตัวชี้วัดดังกล่าวสามารถจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกันได้หรือไม่ ซึ่งผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสรุปได้ว่า ตัวชี้วัดของตัวแปร PLS, PRS, BES, SAS, DIJ, PRJ, JBS และ ORC สามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน และได้ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามอีกครั้งพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Nunnally, 1978, p. 245) ดังข้อมูลในตาราง 7

ตาราง 7

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ของมาตรวัดจากการทดสอบเบื้องต้น

(pre-test)

(n = 40)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	จำนวน องค์ประกอบ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction--PLS)	Q01	1	.908
	Q02		.787
	Q03		.860
	Q04		.714
ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Pay Raise Satisfaction--PRS)	Q05	1	.824
	Q06		.866
	Q07		.762
ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefits satisfaction--BES)	Q08	1	.931
	Q09		.880
	Q10		.843
	Q11		.857
	Q12	1	.843
ความพึงพอใจในโครงสร้างและ การบริหารค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction--SAS)	Q13		.761
	Q14		.812
	Q15		.875
	Q16		.784
	Q17		.722
	Q18		.831
	Q19		.681

ตาราง 7 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	จำนวน องค์ประกอบ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive justice--DIJ)	Q20	1	.878
	Q21		.620
	Q22		.506
	Q23		.889
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice--PRJ)	Q24	1	.786
	Q25		.870
	Q26		.868
	Q27		.877
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction--JBS)	Q28	1	.916
	Q29		.839
	Q30		.667
ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment--ORC)	Q31	1	.740
	Q32		.902
	Q33		.866
	Q34		.865
	Q35		.798
	Q36		.302

ตาราง 8

ผลการทดสอบความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดจากการทดสอบเบื้องต้น (pre-test)

(n = 40)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาถ้าตัวชี้วัด ถูกตัดทิ้ง	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction--PLS)	Q01	.794	
	Q02	.599	
	Q03	.727	
	Q04	.537	.831
ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Pay Raise Satisfaction--PRS)	Q05	.585	
	Q06	.657	
	Q07	.507	.753
ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefits Satisfaction--BES)	Q08	.864	
	Q09	.782	
	Q10	.727	
	Q11	.742	.901
ความพึงพอใจในโครงสร้าง และการบริหารจัดการค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction--SAS)	Q12	.779	
	Q13	.675	
	Q14	.728	
	Q15	.809	
	Q16	.703	
	Q17	.652	
	Q18	.776	
	Q19	.602	.909

ตาราง 8 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาถ้าตัวชี้วัด ถูกตัดทิ้ง	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ)	Q20	.650	
	Q21	.380	
	Q22	.301	
	Q23	.699	.712
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ)	Q24	.637	
	Q25	.758	
	Q26	.758	
	Q27	.769	.871
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction--JBS)	Q28	.751	
	Q29	.595	
	Q30	.401	.764
ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment--ORC)	Q31	.631	
	Q32	.796	
	Q33	.750	
	Q34	.741	
	Q35	.658	
	Q36	.226	.838

เนื่องจากการทดสอบก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น มีจำนวนตัวอย่างน้อย เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับจำนวนตัวอย่างจริงที่ผู้วิจัยใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ที่อาจมีผลการวิเคราะห์ห้อยข้อประกอบ และความเที่ยงแตกต่างออกไป ดังนั้น หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างโดยการวิเคราะห์ห้อยข้อประกอบอีกครั้ง

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่า กลุ่มตัวชี้วัดแต่ละตัวมีความสัมพันธ์อยู่ในกลุ่มเดียวกันทั้งหมด ค่า Kaiser-meyer-olkin Measure of Sampling Adequacy ในแต่ละองค์ประกอบของทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.5 รวมถึงค่า MSA ของแต่ละตัวชี้วัดมีค่ามากกว่า 0.5 ค่านัยสำคัญทางสถิติของ Bartlett's Test of Sphericity มีค่าน้อยกว่า .05 และค่านำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของตัวแปรมีค่ามากกว่า .30 สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดของตัวแปร PLS, PRS, BES, SAS, PRJ และ JBS สามารถจัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สำหรับตัวชี้วัดของ DIJ และ ORC มีบางข้อคำถามอยู่ในองค์ประกอบที่ 2 จึงต้องตัดข้อคำถามออกจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวชี้วัด Q22, Q32 และ Q33

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังข้อมูลในตาราง 9

ตาราง 9

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) ของมาตรวัดหลังเก็บรวบรวมข้อมูล

(n = 859)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	จำนวน องค์ประกอบ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay level satisfaction--PLS)	Q01	1	.896
	Q02		.795
	Q03		.729
	Q04		.868
ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Pay Raise satisfaction--PRS)	Q05	1	.881
	Q06		.894
	Q07		.873
ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefits satisfaction--BES)	Q08	1	.869
	Q09		.913
	Q10		.898
	Q11		.856

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	จำนวน องค์ประกอบ	น้ำหนัก องค์ประกอบ
ความพึงพอใจในโครงสร้าง และการบริหารค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction--SAS)	Q12	1	.785
	Q13		.767
	Q14		.751
	Q15		.821
	Q16		.735
	Q17		.778
	Q18		.743
	Q19		.772
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ)	Q20	1	.911
	Q21		.910
	Q23		.817
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ)	Q24	1	.868
	Q25		.917
	Q26		.909
	Q27		.895
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction--JBS)	Q28	1	.877
	Q29		.917
	Q30		.817
ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment--ORC)	Q31	1	.719
	Q34		.717
	Q35		.874
	Q36		.780

การหาค่าความเที่ยง (reliability)

ผู้วิจัยยังได้ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริง ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาถ้าตัวชี้วัดถูกตัดทิ้งของความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction--PLS) ได้แก่ ตัวชี้วัด Q02 และ Q03 ทำให้มีค่าความเที่ยงสูงสุดเท่ากับ .8668 ผู้วิจัยจึงนำตัวชี้วัดทั้ง 2 ออกจากการศึกษาสำหรับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ) หากตัดตัวชี้วัด Q21 จะทำให้มีค่าความเที่ยงสูงสุดเท่ากับ .8824 ผู้วิจัยจึงนำตัวชี้วัด Q21 ออกจากการศึกษาและความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction--JBS) หากตัดตัวชี้วัด Q30 จะทำให้มีค่าความเที่ยงสูงสุดเท่ากับ .8561 ผู้วิจัยจึงนำตัวชี้วัด Q30 ออกจากการศึกษา ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง ดังข้อมูลในตาราง 10

ตาราง 10

ผลการทดสอบความเที่ยง (reliability) ของมาตรวัดหลังเก็บรวบรวมข้อมูล (n = 859)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	
		ถ้าตัวชี้วัดถูกตัดทิ้ง	แอลฟา
ความพึงพอใจในระดับค่าตอบแทน (Pay Level Satisfaction--PLS)	Q01	-	
	Q04	-	.867
ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน (Pay Raise Satisfaction--PRS)	Q05	.804	
	Q06	.782	
	Q07	.815	.857
ความพึงพอใจในสวัสดิการ (Benefits Satisfaction--BES)	Q08	.888	
	Q09	.863	
	Q10	.872	
	Q11	.895	.910

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ถ้าตัวชี้วัด ถูกตัดทิ้ง	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา
ความพึงพอใจในโครงสร้าง และการบริหารค่าตอบแทน (Structure and Administration Satisfaction--SAS)	Q12	.887	
	Q13	.889	
	Q14	.891	
	Q15	.883	
	Q16	.892	
	Q17	.888	
	Q18	.891	
	Q19	.888	.901
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice--DIJ)	Q20	-	
	Q23	-	.882
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice--PRJ)	Q24	.910	
	Q25	.883	
	Q26	.888	
	Q27	.895	.918
ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction--JBS)	Q28	-	
	Q29	-	.856
ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment--ORC)	Q31	.751	
	Q34	.748	
	Q35	.640	
	Q36	.714	.770

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยส่งจดหมายขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง พร้อมทั้งจดหมายชี้แจงวัตถุประสงค์ ความสำคัญ และรายละเอียดงานวิจัย รวมถึงวิธีในการคัดเลือก และคุณสมบัติของพนักงานที่ผู้วิจัยต้องการในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งไปรษณีย์บัตรเพื่อใช้ในการตอบกลับ ในกรณีที่ผู้บริหารต้องการเอกสารสรุปผลการวิจัยอย่างย่อหลังจากงานวิจัยเสร็จสิ้นแก่ผู้บริหาร โรงแรม ตามที่ผู้วิจัยสุ่มข้อมูลเลือกจากทะเบียนรายชื่อ โรงแรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้แนบแบบสอบถาม จำนวน 5 ชุด ที่ระบุตำแหน่งงานที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ด้านหน้าแบบสอบถาม เพื่อความสะดวกของผู้บริหาร ในการกระจายแบบสอบถาม และป้องกันความผิดพลาดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานเพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานทุกท่านที่ให้ข้อมูลจะได้รับจดหมายยืนยันความสำคัญในทางวิชาการ และการให้คำมั่นสัญญาจากผู้ดำเนินการวิจัยว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมทั้งหมดจะเก็บรักษาเป็นความลับเฉพาะผู้ดำเนินการวิจัยเท่านั้น อีกทั้งฝ่ายบริหารจะได้รับเพียงเอกสารสรุปผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานในอนาคตแก่องค์กร อีกทั้งในการส่งคืนแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการแนบซองเอกสารติดแสตมป์ให้พร้อมกับแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถส่งคืนโดยตรงต่อผู้วิจัยโดยสะดวก ไม่ต้องผ่านผู้บริหารองค์กรที่ตนเองสังกัดอยู่ ทั้งนี้วิธีการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง

หลังจากผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์แล้ว 15 วัน หากไม่ได้รับการส่งคืนแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะติดต่อผู้บริหาร โรงแรมต่าง ๆ เพื่อติดตามว่าได้รับเอกสารที่ส่งให้หรือไม่ หากไม่ได้รับผู้วิจัยจะส่งเอกสารให้ใหม่ในทันที และหากได้รับแล้ว ผู้วิจัยจะเรียนขอความอนุเคราะห์ในการติดตามแบบสอบถามดังกล่าว

หลังจากดำเนินการทวงถามแล้ว 15 วัน ผู้วิจัยจะสรุปรวมจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนแล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการสุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมจนได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่กำหนดไว้จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

อัตราการตอบกลับ (response rate)

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ครั้งแรกผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามออกไปทั้งสิ้นจำนวน 980 ชุด สำหรับ 196 โรงแรม ปรากฏว่า ได้รับการตอบกลับ จำนวน 554 ชุด จาก 125 โรงแรม ผู้วิจัยจึงสุ่มเพิ่มเติมอีก 71 โรงแรม และกระจายแบบสอบถามเพิ่มเติมอีกจำนวน 355 ชุด ซึ่งได้รับการตอบกลับ จำนวน 305 ชุด คิดเป็นอัตราในการตอบกลับเท่ากับร้อยละ 64.34

การตรวจสอบความลำเอียงในการตอบกลับ (non-response bias)

ผู้วิจัยตรวจสอบความลำเอียงในการตอบกลับ โดยเปรียบเทียบการตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในช่วงแรกและช่วงหลัง โดยผู้วิจัยใช้สถิติ Two Sample *t* test ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIJ) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRJ) ความพึงพอใจในการทำงาน (JBS) และความผูกพันต่อองค์กร (ORC) พบว่า ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในช่วงแรกกับกลุ่มที่ตอบช่วงหลังไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่มีความลำเอียงในการตอบกลับของแบบสอบถาม (Hair et al., 1998)

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยนำเสนอในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) สถิติที่ใช้ ได้แก่ จำนวน และค่าร้อยละ รวมถึงค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในคำตอบแทนของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของสถิติพหุตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (structural equation model) ประกอบด้วย ลักษณะการแจกแจงแบบปกติของข้อมูล (normality) การตรวจสอบความแปรปรวนที่สม่ำเสมอ (constant variance) และความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (homoscedasticity) และการตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม (linearity)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลการวัดตัวแปรแฝง

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ โดยการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ทั้งนี้ การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุและการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์สมการ โครงสร้างโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปลิสเรล เนื่องจากมีความสามารถในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในโมเดลได้พร้อมกันในลักษณะภาพรวม อีกทั้งยังสามารถลดความคลาดเคลื่อนต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อให้สามารถได้ผลการวิเคราะห์เชิงสาเหตุที่มีความละเอียดและถูกต้องมากขึ้น และสามารถวิเคราะห์แยกขนาดอิทธิพลเป็นอิทธิพลทางอ้อม (indirect effects) และอิทธิพลทางตรง (direct effects) รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ตรวจสอบความกลมกลืนสอดคล้องระหว่างโมเดลที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนและอภิปรายผลการวิจัย ที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณ

หลังจากวิเคราะห์และสรุปผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณดังกล่าวมาสรุปและอภิปรายผลการวิจัย โดยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสนับสนุนและอภิปรายผลการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) พนักงานในระดับปฏิบัติการ ผู้ประกอบการ และผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออภิปรายผลการวิจัยทั้งที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แล้วจึงสรุปรวบรวมผลการวิจัยมาประมวลเป็นข้อเสนอแนะต่อภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน เพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติต่อไป

สรุป

บทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัยและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ที่ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารขององค์กร ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องภายใต้บริบทของการบริหารค่าตอบแทนของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ได้แก่ นักวิชาการจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จำนวนรวมทั้งหมด 5 ท่าน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนากรอบแนวความคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผลการสัมภาษณ์เจาะลึกพบว่า สอดคล้องและสนับสนุนกรอบแนวความคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณเป็นลำดับถัดมา โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ โรงแรมใน 8 จังหวัดคือ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดนครนายก จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่าง

แบบชั้นภูมิตามสัดส่วนประชากร ได้แก่ จำนวนโรงแรมในแต่ละจังหวัดตามทะเบียนรายชื่อโรงแรมของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิสเรล

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม เนื้อหาของตัวแปร ประกอบด้วย นิยามศัพท์ปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีเนื้อหา และภาษาที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ กับพนักงานทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ยังได้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงด้วยวิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของข้อมูลทดลองใช้ ($n = 40$) และข้อมูลของพนักงานผู้กรูณาตอบแบบสอบถาม ($n = 859$) ที่เป็นผู้ให้บริการ โดยตรงต่อผู้มาใช้บริการ ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า พนักงานแคชเชียร์ พนักงานยกกระเป๋า พนักงานแม่บ้าน พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จากการสุ่มตัวอย่างโรงแรมจาก 196 โรงแรม ในท้ายที่สุดผู้วิจัยนำเสนอวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณสำหรับการวิจัยครั้งนี้