

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (สมาคมโรงแรมไทย, WWW) และมีจำนวนห้องพักตั้งแต่ 300 ห้องขึ้นไป จำนวน 10 โรงแรม รวมจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,619 คน โดยผู้วิจัยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษแทนชื่อเต็มของ โรงแรม เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาทางธุรกิจ ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากร

ชื่อโรงแรม	จำนวนห้องพัก	จำนวน พนักงานทั้งหมด
A	320	370
B	540	320
C	300	106
D	438	450
E	390	312
F	320	391
G	750	560
H	300	400
I	300	310
J	527	1,400
รวม		4,619

ที่มา: ฝ่ายบุคคลของโรงแรมที่เป็นกลุ่มประชากรในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี (กรกฎาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณขนาด
กลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamané, 1970, pp. 886-887) สูตรมีดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดยที่ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

โดยต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อน
ของค่าสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน $\pm 5\%$ ($e = 0.05$)

จากการคำนวณตามสูตร กลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย เท่ากับพนักงานจำนวน 369 คน จึงกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงแรม ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรมทั้งสิ้น 372 คน ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อโรงแรม	จำนวน ห้องพัก	จำนวน พนักงานทั้งหมด	จำนวน พนักงานที่สุ่ม
A	320	370	$\frac{370 \times 369}{4619} = 30$
B	540	320	$\frac{320 \times 369}{4619} = 26$
C	300	106	$\frac{106 \times 369}{4619} = 9$
D	438	450	$\frac{450 \times 369}{4619} = 36$
E	390	312	$\frac{312 \times 369}{4619} = 25$
F	320	391	$\frac{391 \times 369}{4619} = 32$
G	750	560	$\frac{560 \times 369}{4619} = 45$
H	300	400	$\frac{400 \times 369}{4619} = 32$
I	300	310	$\frac{310 \times 369}{4619} = 25$
J	527	1,400	$\frac{1400 \times 369}{4619} = 112$
รวม		4,619	372

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) ของผู้วิจัยและผู้ประสานงานการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของแต่ละโรงแรม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

แบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ แผนกงานที่สังกัด และระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ โดยให้เลือกตอบ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดของคาฟิท (Daft, 2002, pp. 319-323) เพื่อวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 4 แบบ จำนวน 48 ข้อ ได้แก่

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบปรับตัว	ข้อ 1-11	จำนวน 11 ข้อ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จ	ข้อ 12-23	จำนวน 12 ข้อ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบเครือข่าย	ข้อ 24-37	จำนวน 14 ข้อ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ	ข้อ 38-48	จำนวน 11 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง องค์การของท่านมีวัฒนธรรมในลักษณะนี้มากที่สุด
- 4 หมายถึง องค์การของท่านมีวัฒนธรรมในลักษณะนี้มาก
- 3 หมายถึง องค์การของท่านมีวัฒนธรรมในลักษณะนี้ปานกลาง
- 2 หมายถึง องค์การของท่านมีวัฒนธรรมในลักษณะนี้น้อย
- 1 หมายถึง องค์การของท่านมีวัฒนธรรมในลักษณะนี้น้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้แปลและดัดแปลงแบบสอบถามของอัลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990, pp. 6-7) เพื่อวัดระดับความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน จำนวน 29 ข้อ ได้แก่

ความผูกพันความด้านจิตใจ	ข้อ 1-9	จำนวน 9 ข้อ
ความผูกพันด้านการคงอยู่	ข้อ 10-19	จำนวน 10 ข้อ
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	ข้อ 20-29	จำนวน 10 ข้อ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ จากข้อความเชิงบวกและเชิงลบ สำหรับป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม โดยให้แสดงความรู้สึกใน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก (Positive item statement) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม บ่งบอกความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะให้คะแนน ดังนี้

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

เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ (Negative item statement) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม บ่งบอกความไม่รู้สึกผูกพันต่อองค์กร จะให้คะแนน ดังนี้ (เฉพาะ ข้อ 6, 8 และ 21)

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

การแปลความหมายของข้อมูล ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยอาศัย เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของจุดตัดของบุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว (2535, หน้า 23-24) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพัน ต่อองค์กร ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม จาก แหล่งข้อมูลทุติยภูมิต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลคิติดอลจากอินเทอร์เน็ต ส่วนข้อมูลเชิงสถิติได้มาจากการ ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทย และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. ประสานงานเบื้องต้นกับโรงแรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยในภาค ตะวันออก เพื่อให้ได้จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2546 โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยให้ทราบ

3. ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามของตนเอง โดยประยุกต์ ปรับปรุงและเพิ่มเติม บางส่วนของแบบสอบถามแนวคิดของนักวิจัยท่านอื่น

4. สร้างแบบสอบถาม โดยนำเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข

5. เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้านความเหมาะสม ของข้อความ และการใช้ภาษา

6. หลังจากปรับแก้ข้อความเรียบร้อยแล้ว นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 20 คน เพื่อ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) ของลอว์เช่ (Lawshé, 1975, pp. 563-575) โดยใช้สูตรดังนี้

$$CVR = \frac{Ne - N/2}{N/2}$$

โดยที่	CVR	แทน	ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
	N	แทน	จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด
	Ne	แทน	จำนวนผู้ประเมิน (Rater) ที่เห็นว่ามีค่าสำคัญ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ค่า CVR ต่ำสุดในบางข้อที่ผู้วิจัยคำนวณได้ คือ 0.40 โดยลอว์เช่ กำหนดไว้ว่า ผู้ประเมิน 20 คน ค่า CVR ต่ำสุด คือ 0.42 (ภาคผนวก ง.) ดังนั้น ค่า CVR อยู่ห่างกัน เพียง 0.02 ข้อความทุกข้อในแบบสอบถามจึงถือว่ามีความสำคัญหรือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

7. ปรับแบบสอบถาม เสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ อีกครั้ง และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-total correlation) ตามสูตรของโฮเวล (Howell, 1992, p. 229) ดังนี้

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดยที่	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	ΣX	แทน ผลรวมของคะแนน X
	ΣY	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	ΣX^2	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣY^2	แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	ΣXY	แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนน X และคะแนน Y แต่ละคู่
	N	แทน จำนวนคน

แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 48 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.22 ถึง 0.73 ส่วนแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 29 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.22 ถึง 0.74 (ภาคผนวก จ.) รัตนา ศิริพานิช (2533, หน้า 156) กล่าวว่า ข้อคำถามที่จะนำมาเป็นแบบสอบถามได้จะต้องมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

8. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการหาความสอดคล้องภายในของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยมีสูตร ดังนี้

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\text{Sum } S^2_{\text{items}}}{S^2_{\text{total}}} \right]$$

โดยที่	α_k	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	k	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	S^2_{items}	แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
	S^2_{total}	แทน ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 โดยในส่วนของ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวเท่ากับ 0.78 แบบมุ่งผลสำเร็จเท่ากับ 0.78 แบบเครือข่ายเท่ากับ 0.90 และแบบราชการเท่ากับ 0.80 สำหรับแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 โดยในส่วนของความผูกพันด้านจิตใจเท่ากับ 0.84 ด้านการคงอยู่เท่ากับ 0.75 และด้านบรรทัดฐานเท่ากับ 0.82 (ภาคผนวก จ.)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

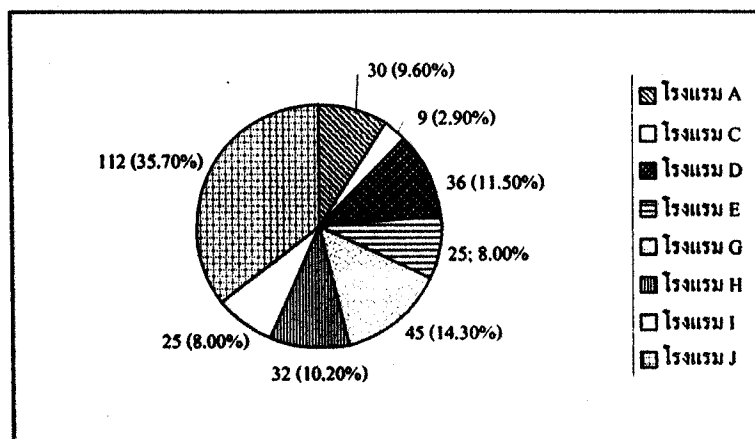
ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ไปยังกรรมการผู้จัดการหรือผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 10 โรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2. ประสานงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละโรงแรมให้ช่วยเหลือในการแจกและเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากพนักงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ และส่งคืนทางไปรษณีย์ โดยผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลด้วยตนเอง พร้อมทีมงาน ซึ่งแจ้งวิธีการตอบแบบสอบถาม และรอรับแบบสอบถามกลับมาในวันเดียวกัน รวมจำนวนแบบสอบถามที่นำไปเก็บ 372 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 314 ฉบับ (84.41%) เนื่องจากไม่สามารถเก็บข้อมูลจากโรงแรม B และ F โดยจำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามโรงแรม ดังตารางที่ 3-3 และภาพที่ 3-1

ตารางที่ 3-3 สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
จำแนกตามโรงแรม

โรงแรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
A	30	9.60
C	9	2.90
D	36	11.50
E	25	8.00
G	45	14.30
H	32	10.20
I	25	8.00
J	112	35.70
รวม	314	100.00



ภาพที่ 3-1 แผนภูมิจำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำแนกตามโรงพยาบาล

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ

4. ลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (SPSS Inc., 2001)

เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows V.11 (SPSS, Inc., 2001) ตามขั้นตอน ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. หาความถี่และร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในส่วนที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

และความผูกพันต่อองค์การ

สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential statistics)

3. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 4 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจ โรงพยาบาล เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ t แบบ Independent

4. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และ 5 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจ โรงพยาบาล เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามแผนงานที่สังกัด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

5. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 และ 6 โดยทดสอบค่าเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

6. ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 โดยทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในธุรกิจโรงแรม เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05