

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผลข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจะอธิบายถึงการกำหนด ประชากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการ วิจัยในครั้งนี้ เพื่อทราบปัจจัยการปรับตัวในอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้การ ให้บริการวิถีใหม่ และความสัมพันธ์ของการปรับตัวในอาชีพและพฤติกรรมทำงานพนักงานโรงแรมใน จังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ในการเสนอแนวทางการพัฒนาพนักงานโรงแรมใน จังหวัดจันทบุรีในสอดคล้องกับการให้บริการวิถีใหม่ ในสภาวะการณ์โควิด-19

3.1 การกำหนดพื้นที่ในการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตพื้นที่ ซึ่งศึกษาเฉพาะธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยมี เกณฑ์ในการกำหนดธุรกิจโรงแรมดังนี้

- 1) เป็นโรงแรมที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA) ซึ่งเป็นมาตรการของรัฐในการป้องกัน COVID-19
- 2) เป็นโรงแรมที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยโรงแรมและเป็นสมาชิกสมาคม ส่งเสริมการท่องเที่ยว จังหวัดจันทบุรี
- 3) มีความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลของพนักงานโดยการส่งแบบ ตอบรับการเข้าร่วมโครงการ

3.2 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19” จากแนวคิดของ สมโภชน์ อเนก สุข (2021) ศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประเมินผล ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้คำถามที่มีความเจาะจง มีประเด็นเฉพาะ รวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวเลข โดยใช้เครื่องมือที่มีความตรงจากประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ และการสรุปมีแนวโน้มที่จะใช้วิธีการอนุมาน (deduction)

3.2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire)

การใช้เครื่องมือการวิจัยด้วยแบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานภายใต้สภาวะการณ์โควิด 19 ข้อมูลสภาพ แวดลอมในการทำงานตามมาตรการ SHA และข้อมูลประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ แผนกงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และ รายได้

(2) ข้อมูลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี

การปรับตัวของสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือด้านกำกับทางอารมณ์ (Neuroticism) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น (Extraversion) ด้านการเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) ด้านการประนีประนอม (Agreeableness) ด้านการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)) ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าคะแนน 5	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับค่าคะแนน 4	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับค่าคะแนน 3	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับค่าคะแนน 2	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับค่าคะแนน 1	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

(3) ข้อมูลปัจจัยความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ข้อมูลปัจจัยด้านสมรรถนะ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีในการปรับตัวเข้ากับการให้บริการวิถีใหม่ ตลอดจนการจัดการอุปสรรค ความเครียด และการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้านคือ ความเอาใจใส่ด้านอาชีพ (Career concern) การควบคุมตนเองด้านอาชีพ (Career control) ความ ใฝ่รู้ด้านอาชีพ (Career curiosity) ความมั่นใจด้านอาชีพ (Career confidence) โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับค่าคะแนน 5	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
ระดับค่าคะแนน 4	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยมาก
ระดับค่าคะแนน 3	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยปานกลาง
ระดับค่าคะแนน 2	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อย
ระดับค่าคะแนน 1	หมายถึง	ความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

(4) ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

ข้อมูลด้านพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานโรงแรม ประกอบด้วย ผลของงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19 และ การได้รับทักษะในอาชีพภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ระดับค่าคะแนน 5	หมายถึง	ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านระดับมากที่สุด
ระดับค่าคะแนน 4	หมายถึง	ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านระดับมาก
ระดับค่าคะแนน 3	หมายถึง	ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านระดับปานกลาง
ระดับค่าคะแนน 2	หมายถึง	ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านระดับน้อย
ระดับค่าคะแนน 1	หมายถึง	ตรงกับพฤติกรรมการทำงานของท่านระดับน้อยที่สุด

สำหรับการแปลผล ได้นำคะแนนค่าเฉลี่ยคำตอบของความคิดเห็นมาเทียบกับเกณฑ์ โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (วิชิต อุ๋อัน, 2548, 114) มีดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	พนักงานเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานเห็นด้วยในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานเห็นด้วยในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

(1) การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้สร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสารบทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม แนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์โควิด-19 และมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของพนักงาน แนวคิดเกี่ยวกับและทฤษฎีความสามารถในการปรับตัวด้านอาชีพของพนักงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความตามวัตถุประสงค์การวิจัย และเสนอแนะเพื่อทำการปรับปรุงแก้ไข ผู้วิจัยนำคะแนนที่มาวิเคราะห์ประสิทธิภาพแบบสอบถาม โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดประสงค์ (IOC) โดยกำหนดเป็นคะแนน 1 หรือ 0 หรือ -1 ตามสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (กาญจนา วัฒญา, 2550: 116) ดังนี้

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทุกคน

กำหนดเกณฑ์พิจารณารายการประเมิน จากเกณฑ์การพิจารณา

1 หมายถึง แนใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงาน

0 หมายถึง ไม่แนใจว่ามีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงาน

-1 หมายถึง แนใจว่าไม่มีความสอดคล้องกับการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงาน

โดยผลการพิจารณา แบบสอบถามการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 0.96 แสดงว่า แบบสอบถามการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีมีคุณภาพดีมาก และปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนการนำไปทดสอบความเชื่อมั่น

(2) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาค (Cronbach alpha coefficient อ้างถึงใน สุวิมล ติรกาญจน์, 2554)

$$\text{สูตร } \alpha_K = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ	α_K	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
k		แทน	จำนวนข้อในแบบทดสอบ
S_i^2		แทน	ความแปรปรวนรายข้อของแบบทดสอบ
S^2		แทน	ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบ

ในการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาลงรหัสในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์สำหรับนำไปใช้กับประชากรที่ทำการวิจัย ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 เท่ากับ 0.90 แสดงว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 กำหนดประชากร

คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากรคือพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี โดยการวิจัยในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ซึ่งประเด็นที่ศึกษามีแนวทางมาจากการใช้มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety and Health Administration: SHA) ภายใต้สถานการณ์โควิด-19

คณะผู้วิจัยได้กำหนดแผนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนพนักงานโรงแรมที่เข้าเกณฑ์ตามโครงการ คือ โรงแรมนิเวศวิลลอร์ด 80 คน โรงแรมนิเวศวิลพีช รีสอร์ท 52 คน โรงแรมริมน้ำกลางจันท 26 คน โรงแรมเจ้าหลาว คาบาน่า รีสอร์ท 50 คน โรงแรมเจ้าหลาวทองแสงปีช 70 คน โรงแรมบลูเรปิท 35 คน โรงแรมชานบุรี บูติครีรีสอร์ท 20 คน โรงแรมริเวอร์ราวรรณ 12 คน โรงแรมAm2Tree 10 คน โรงแรมบลูมังกี้ ฮับ แอนด์ โฮเทล 18 คน โรงแรมอยู่สบาย ริเวอร์ไซด์ บูทิก

โฮเทล 20 คน โรงแรมพิมดารา 10 คน โรงแรมบลิคโฮเทล 14 คน และมณีจันทร์รีสอร์ท แอนด์สปอร์ตคลับ 80 คน จำนวนทั้งหมด 497 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนหน่วยตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากรเท่ากับ 497 คน
 e แทน ความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

การคำนวณ

$$n = \frac{497}{1 + 497(.05)^2}$$

$$n = 221.627$$

$$n \sim 250$$

3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยจากกระบวนการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จำนวน 250 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ เช่น หนังสือ ตำรา วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และเอกสารวิชาการ เพื่อให้เนื้อหาที่ศึกษามีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ตามหลักทางสถิติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) โดยหลังจากรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จึงได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ และทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ในการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequencies) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถปรับตัวในอาชีพส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19 ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อความสามารถปรับตัวด้านอาชีพของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรีภายใต้การบริการวิถีใหม่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบความสามารถปรับตัวด้านอาชีพและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ภายใต้สถานการณ์โควิด-19 โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตารางที่ 3.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย	วิธีวิจัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	เครื่องมือในการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูล
วัตถุประสงค์ ข้อ 1: เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของพนักงานโรงแรมภายใต้สถานการณ์โควิด-19	การวิจัยเชิงปริมาณ	หัวหน้างานและพนักงานผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกการผลิตอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	เอกสารและตัวอย่างจำนวน 250 คน	สุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)	แบบสอบถาม (Questionnaire)	สังเคราะห์ข้อมูลจากการเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลจากการเก็บแบบสอบถาม
วัตถุประสงค์ ข้อ 2: เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสามารถในการปรับตัวส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดจันทบุรีภายใต้สถานการณ์โควิด-19	การวิจัยเชิงปริมาณ	วิจัยเชิงปริมาณ: หัวหน้างานและพนักงานผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ในโรงแรมจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกการผลิตอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	กลุ่มตัวอย่างการแจกแบบสอบถามจำนวน 250 คน	สุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)	แบบสอบถาม (Questionnaire)	สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)