

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา กล่าวตามลำดับคือ การกำหนดประชากรในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาที่ทำการศึกษา

การกำหนดประชากรในการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากร คือพนักงานของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ จำนวน 45 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรพนักงานในแต่ละฝ่ายของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

| หน่วยงาน | จำนวนพนักงาน |
|---------------------|--------------|
| ฝ่ายบัญชีและการเงิน | 7 |
| ฝ่ายแม่บ้าน | 16 |
| ฝ่ายต้อนรับ | 5 |
| ฝ่ายห้องอาหาร | 9 |
| ฝ่ายช่างและยานยนต์ | 6 |
| ฝ่ายบุคคล | 2 |
| รวม | 45 |

ที่มา : ข้อมูลจากรายงานฝ่ายบุคคล ประจำเดือน ตุลาคม 2546 โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ของ Frederick Herzberg ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ลักษณะงานที่ทำ โอกาสในการเจริญเติบโตส่วนตัว ความรับผิดชอบ และ ปัจจัยช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือปัจจัยอนามัย หรือ ปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิตการธำรงรักษาได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และตำแหน่งงาน

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการตอบแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานของโรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ทั้ง 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายแม่บ้าน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายห้องอาหาร ฝ่ายช่างและยานยนต์ และฝ่ายบุคคล
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูล โดยการค้นคว้าจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรูปแบบของแบบสอบถามจะใช้แบบปลายปิด (Close-Ended Question) และแบบปลายเปิด (Open - Ended Question) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามดังนี้

ลักษณะแบบสอบถามมี 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน โรงแรม ดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่ ต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน

สำหรับแบบสอบถามเกี่ยวกับ การให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน และ ความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน เป็นคำถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของ ระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

| ระดับความสำคัญ | ระดับความพึงพอใจ | คะแนน |
|-----------------|-------------------|-------|
| สำคัญมากที่สุด | พึงพอใจมากที่สุด | 5 |
| สำคัญมาก | พึงพอใจมาก | 4 |
| สำคัญปานกลาง | พึงพอใจปานกลาง | 3 |
| สำคัญน้อย | พึงพอใจน้อย | 2 |
| สำคัญน้อยที่สุด | พึงพอใจน้อยที่สุด | 1 |

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร ค่าพิสัยคือ

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ดังนั้นแต่ละระดับจะสามารถแบ่งคะแนนค่าเฉลี่ยและแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยได้ 5 ระดับดังนี้ (กานดา พูนลาภทวี, 2539)

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับสำคัญมากที่สุด และระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับสำคัญมาก และระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง และระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับสำคัญน้อย และระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79 หมายความว่า ปัจจัยจูงใจในการทำงานในระดับสำคัญน้อยที่สุด และระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของพนักงานโรงแรม ดิอินเตอร์ เนชั่นแนล เชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม เมื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จะนำมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษารัชนาคม 2546 ถึง เมษายน 2547 รวม 5 เดือน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved