

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆ ได้ดังนี้

#### รูปแบบและประเภทของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เป็นการศึกษาและสำรวจตัวแปร และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ในปรากฏการณ์นั้นๆ ที่เกิดขึ้น

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แยกออกได้เป็น 3 ส่วนที่สำคัญคือ

- 1) ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับสถานภาพของงานประชาสัมพันธ์
- 2) ศึกษาความคาดหวังและการปฏิบัติงานจริงในงานประชาสัมพันธ์
- 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและปัจจัยสนับสนุนในงานประชาสัมพันธ์

#### กลุ่มประชากรเป้าหมาย

ในการสำรวจความคิดเห็น กรณีศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์โรงแรม โดยใช้โรงแรมที่เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานด้านประชาสัมพันธ์โดยตรงเท่านั้น ซึ่งในสภาพความเป็นจริง ผู้บริหารงานด้านประชาสัมพันธ์ของแต่ละโรงแรมจะมีตำแหน่งแตกต่างกันไปตามระบบและนโยบายของโรงแรมนั้นๆ อาทิ

- ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์
- ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์
- หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์

2. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงแรม โดยใช้โรงแรมที่เป็นประชากรทั้งหมดในการศึกษา ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละโรงแรม

สำหรับกลุ่มประชากรโรงแรมเป้าหมายได้ศึกษาจากหนังสือคู่มือโรงแรมประเทศไทยปี 2539 ( Thailand Directory of Hotels 1996 ) ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทย (THAI HOTELS ASSOCIATION) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการโทรศัพท์ไปสอบถาม (TELEPHONE INTERVIEW) และพิจารณาเพิ่มเติมจากทะเบียนสมาชิกสมาคมประชาสัมพันธ์โรงแรมแห่งประเทศไทย (HOTEL PUBLIC RELATIONS ASSOCIATION) ที่ได้มีการจัดตั้ง

หน่วยงานทางด้านการประชาสัมพันธ์นั้น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายอิสระหรืออยู่ร่วมกับฝ่ายอื่นก็ตาม และมีนักประชาสัมพันธ์ผู้ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดูแลงานประชาสัมพันธ์ โดยใช้วิธีสำมะโน (CENSUS) จำนวน 70 โรงแรม (ดูรายละเอียดภาคผนวก ก.)

### การกำหนดตัวแปรวิจัย

จากแบบจำลองและสมมติฐานที่ได้กำหนดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ สามารถแยกประเภทของตัวแปรต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการวิเคราะห์แบบจำลอง และในการทดสอบพิสัยสมมติฐานต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

#### **ตัวแปรอิสระ ( Independent Variable )**

ซึ่งในกรณีนี้เป็นตัวแปรสำหรับการจำแนกข้อมูลเพื่อศึกษาความคาดหวังและการปฏิบัติจริง ประกอบด้วยบุคคล 2 กลุ่มคือ ผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์โรงแรม และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงแรม

#### **ตัวแปรตาม ( Dependent Variable )**

ทัศนคติเกี่ยวกับสถานภาพงานประชาสัมพันธ์ของกลุ่มประชากร โรงแรมต่างๆ ความคาดหวังของกลุ่มประชากรที่มีต่อการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โรงแรมต่างๆ

การปฏิบัติจริงของกลุ่มประชากรในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โรงแรมต่างๆ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กำหนดไว้เป็นโครงสร้าง 4 ส่วน ซึ่งแบ่งเป็นคำถามปิดและคำถามเปิด ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรม และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงแรม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ฯลฯ

ส่วนที่ 2 คำถามทัศนคติเกี่ยวกับสถานภาพงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของโรงแรม

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคาดหวัง และการปฏิบัติจริงในงานประชาสัมพันธ์โรงแรมของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงแรม ในเรื่องกำหนดนโยบาย การวางแผน การดำเนินงาน การประเมินผล และการจัดการงานประชาสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และปัจจัยสนับสนุน ในงานประชาสัมพันธ์ ของผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงแรม

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

จะจัดทำหนังสือราชการพร้อมแนบแบบสอบถาม ในนามบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารโรงแรม และนักประชาสัมพันธ์โรงแรม ให้ช่วยตอบแบบสอบถาม โดยจะจัดส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมต่างๆ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการขอ เข้าพบโดยส่วนตัวและโทรศัพท์ขอความร่วมมือ รวมทั้งการติดตามคืนด้วยตนเองทั้งหมด

## หลักเกณฑ์การให้คะแนน

เนื่องจากแบบสอบถามมีทั้งคำถามเปิดและคำถามปิด โดยมีโครงสร้างคำถาม 4 ส่วน ข้างต้น ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

หลักเกณฑ์การให้คะแนน คือ

1. คำถามที่วัดทัศนคติเกี่ยวกับสถานภาพงานประชาสัมพันธ์ จะเป็นคำถามเปิด จำนวน 4 ข้อ โดยประเมินคำตอบด้วยการวิเคราะห์เทียบกับทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ว่ามีความถูกต้องแม่นยำเพียงใด

2. คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการปฏิบัติจริงในงานประชาสัมพันธ์ของโรงแรม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่มีเลย จำนวน 21 ประเด็น ซึ่งจะอ่านค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย เป็น 4 3 2 1 และ 0 ตามลำดับ

สำหรับค่าเฉลี่ยของคะแนนแบบสอบถาม ตอนที่ 3 (ความคาดหวังและการปฏิบัติจริง) มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.50 หมายความว่า ไม่มีเลย

ค่าเฉลี่ย 0.51 - 1.50 หมายความว่า น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป หมายความว่า มากที่สุด

## ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือ

สำหรับแบบสอบถามนั้น เมื่อสร้างเสร็จแล้วได้นำแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ไปทำการทดสอบ ( Pre-test ) กับผู้บริหารงานประชาสัมพันธ์โรงแรมและเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โรงแรม จำนวน 20 โรงแรมซึ่งเป็นกลุ่มประชากรจริง วัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และทดสอบแบบสอบถามซึ่งสามารถให้คำตอบที่ต้องการมาเป็นข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ได้อย่างแท้จริง รวมทั้งให้คณาจารย์ที่ปรึกษา คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมมีความ

สมบูรณ์ในทุกๆ ด้านก่อนจะออกเก็บข้อมูล ในการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น จะคำนวณในส่วนที่สามารถวัดออกมาเป็นคะแนน ส่วนคำถามที่เป็นข้อมูลจริง (Fact) จะพิจารณาแก้ไขคำถามให้ชัดเจนและรัดกุมมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ซึ่งเป็นการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 มีค่า 0.85 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นได้ในเกณฑ์สูง

ใช้สูตร

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ \frac{1 - S^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ K แทนจำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งหมด  
 $S^2$  แทนผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ  
 $S^2$  แทนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

### การวิเคราะห์ ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำผลการวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์เชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ ( Frequency Distribution ) ของข้อมูลทั้งหมด โดยระบุค่าของข้อมูลออกมาเป็นร้อยละ ( Percentage ) ค่าเฉลี่ย ( Mean ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation )

2. วิเคราะห์เชิงปริมาณ เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 ข้อ ซึ่งมีการคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

- การทดสอบโดยค่า t ( t-test ) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการปฏิบัติจริง ของกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่ม

- การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โปรดักต์ โมเมนต์ (Persons' Product Moment Correlation - RXY) เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

### การประมวลผลข้อมูล

- ใส่วัสดุในแบบสอบถาม เพื่อเปลี่ยนข้อมูลให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านค่าได้
- วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยนำแบบสอบถามที่ลงรหัสข้อมูลแล้ว ไปเขียนลงใน coding form และป้อนคำสั่งกับข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์
- ทดสอบความถูกต้องของข้อมูลจากข้อมูลที่พิมพ์ออกมา (print out) เพื่อตรวจสอบข้อผิดพลาดในการประมวลผลข้อมูล แล้วจึงจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ
- แปลความหมายของข้อมูลที่ประมวลผลแล้วเพื่อสรุปผล