

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

##### วิธีการศึกษา

1. การศึกษาข้อมูลด้านแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การศึกษาภาคสนาม ศึกษาจากพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวม

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) ประจำสาขาอาคารอ้อจือเหลียง จำนวน 150 คน เนื่องจากต้องการตัวอย่างจำนวน 64 คน ดังนั้น จึงใช้วิธีกำหนดอัตราร้อยละ 42.7 เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่กำหนด (ดังตารางที่ 3.1)

##### ตารางที่ 3.1

##### จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 42.7% (คน)
3 ปี	60	25.6
4 ปี	40	17.1
5 ปีขึ้นไป	50	21.3
รวม	150	64.0

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาผลจากสภาพการทำงานในตำแหน่งพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา จำนวนและอายุผู้อยู่ในอุปการะ ผู้ช่วยงานบ้าน ภาวะทางการเงิน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ได้แก่ อายุการทำงาน อัตราเงินเดือน กะงาน (เวลาทำงาน) ความเครียด กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ประเภทของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาพการทำงานต่อการดำรงชีวิตในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน-เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกค้า การดูแลผู้อุปการะ/สมาชิกในครอบครัว การเปลี่ยนงาน การพักผ่อนหย่อนใจ การดูแลตนเอง การร่วมกิจกรรมในวันหยุด การแบ่งเบาภาระความรับผิดชอบงานบ้าน เป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็น ใช้เกณฑ์มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

เห็นด้วยน้อย                      คะแนน 1

เห็นด้วยปานกลาง                  คะแนน 2

เห็นด้วยมาก                          คะแนน 3

เมื่อนำมาวัดค่าระดับความคิดเห็นต่อผลกระทบ ใช้สูตรในการหาค่าความแตกต่างระหว่าง

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

และนำมาแปลผลได้ดังนี้

คะแนนระหว่าง                      1.00-1.66                      มีผลกระทบน้อย

คะแนนระหว่าง                      1.67-2.33                      มีผลกระทบปานกลาง

คะแนนระหว่าง                      2.34-3.00                      มีผลกระทบมาก

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม-กันยายน 2549 รวมเป็นเวลา 1 เดือน

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือแจ้งให้ทางบริษัทเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามแจกให้พนักงานภายในบริษัท ทูมูฟ จำกัด (มหาชน) และให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เป็นจำนวน 64 ชุด

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะใช้สถิติที่เหมาะสมกับแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นดังนี้

1. ค่าร้อยละ เพื่อวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากสภาพการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการเปรียบเทียบ ถ้าเกินกว่า 0.15 ถือว่าแตกต่าง

### การนำเสนอ

นำเสนอในรูปแบบการพรรณนาประกอบตาราง