

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของช่างโทรศัพท์ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก

#### วิธีการศึกษา

1. ศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ เอกสารประกอบการสัมมนา บทความ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และวารสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้มีความสมบูรณ์

2. ศึกษาจากภาคสนาม (Field Research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้าง แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะทั่วไปส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านต่าง ๆ ของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยครอบคลุมปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน 7 ด้าน ได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. โอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน
5. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว
6. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน
7. ความภูมิใจในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end)

#### การให้คะแนน

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตรจัดอันดับ (Rating Scale) ส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยกำหนดคำตอบไว้ 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย	ระดับคะแนน เท่ากับ	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ไม่แน่ใจ	ระดับคะแนน เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย	ระดับคะแนน เท่ากับ	1	คะแนน

#### เกณฑ์การวัดระดับ

ผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการแบ่งระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงานของช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้นจึงให้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{3-1}{3} \\
 &= 0.66
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน 2.34-3.00 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตสูง  
 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน 1.67-2.33 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตการทำงาน 1.00-1.66 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตต่ำ

### ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก ในสังกัด ส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 188 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบจับสลากรายชื่อพนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายต่อนอก โดยเลือกประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 หน่วยงาน ตามลักษณะส่วนงานของส่วนปฏิบัติการระบบต่อนอกที่ 3.2 โดยการเขียนรายชื่อพนักงานที่สังกัดหน่วยงานนั้น ๆ ลงในกล่องแล้วจึงจับสลากรายชื่อพนักงานขึ้นมา หน่วยงานละ 20 คน เพื่อตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 100 คน และติดตามเก็บรวบรวมประชากรให้ได้รวมแล้วไม่น้อยกว่า 60 คน

### ตารางที่ 3.1

#### จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง
ศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาที่ 3.2.1 (1)	39	20
ศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาที่ 3.2.1 (2)	34	20
ศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาที่ 3.2.1 (3)	36	20
ศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาที่ 3.2.2 (1)	38	20
ศูนย์ติดตั้งและบำรุงรักษาที่ 3.2.2 (2)	41	20
รวม	188	100

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอความอนุเคราะห์เพื่อให้ทางโครงการพิเศษหลักสูตรพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำหนังสือขออนุญาตให้ผู้ศึกษาเข้าเก็บข้อมูลจากพนักงานสังกัด ส่วนปฏิบัติการระบบตอมนอกที่ 3.2 ฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

2. ประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายขายและบริการลูกค้านครหลวงที่ 3.2 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ทำหน้าที่ช่างโทรศัพท์ด้านสายตอมนอกด้วยตนเอง และขอให้ส่งกลับภายใน 1 สัปดาห์

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถามจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ชุด โดยกำหนดให้ค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่มีความแตกต่างกันตั้งแต่ร้อยละ 5 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน