

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย” เป็นศึกษาเชิงสำรวจ โดยผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษา ดังนี้

วิธีการศึกษา

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร โดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ หนังสือบทความในวารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัย สารนิพนธ์ เอกสาร รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการสืบค้นอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาวิจัยภาคสนาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานขายของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งในห้างสรรพสินค้า จำนวนทั้งสิ้น 58 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

โครงสร้างของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามตามแนววัตถุประสงค์และกรอบความคิดในการศึกษา โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานขายได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชา สถานภาพ ประสบการณ์การขาย การฝึกอบรมด้านการขาย รางวัลการขายดีเด่น

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม NEO-FEI ตามทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ของ คอस्ताและแมคเคร ซึ่ง กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547, อ้างถึงใน ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, น. 58) ได้แปลข้อ แบบสอบถามเป็นภาษาไทย และได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม โดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน โดยมีจำนวนข้อคำถามด้านละ 12 ข้อ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

ข้อคำถามแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	จำนวนข้อ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	12	6, 11, 21, 26, 36, 41, 51, 56	1, 16, 31, 46
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	12	2, 7, 17, 22, 32, 37, 47, 52	12, 27, 42, 57
บุคลิกภาพแบบเปิดรับ ประสบการณ์	12	13, 28, 38, 43, 53, 58	3, 8, 18, 23, 33, 48
บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม	12	4, 19, 34, 49, 59	9, 14, 24, 29, 39, 44, 54
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	12	5, 10, 20, 25, 35, 40, 50, 60	15, 30, 45, 55
รวม (ข้อ)	60	35	25

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทยาต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ (น. 58), โดย ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

จากตารางที่ 3.1 แสดงแบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่ผ่านการปรับปรุงและพัฒนาแล้วจำนวน 60 ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 35 ข้อ และข้อคำถาม

เชิงลบ 25 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้มาตรวัดแบบไลคริต สเกล (Likert scale) โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของพนักงานชาย โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ตามแนวคิดของลูธาน ที่พัฒนาขึ้นโดย สกนธ์ อาภาภรณ์กุล (2547, อ้างถึงใน เพ็ญญา หิรัญรัตนพงศ์, 2550, น. 47) จำนวน 55 ข้อที่ได้ปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม จากดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive-JDI) ตามแนวคิดของสมิธ (Smith, 1985) แบบสำรวจความคิดเห็นของคนงาน (Worker Opinion Survey) ของครอส (Cross, 1985) แบบสำรวจความคิดเห็นสำหรับผู้จัดการ (Opinion Scale for Manager) ของวอร์เร่ และ รุทเลดจ์ (Warr and Routledge, 1969) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ส่วน ตามปัจจัยประกอบความพึงพอใจในงานปัจจัยละ 11 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.2

ข้อคำถามแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	จำนวนข้อ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
ด้านตัวงาน	11	1, 2, 5, 6, 10, 11	3, 4, 7, 8, 9
ด้านค่าตอบแทน	11	12, 13, 16, 17, 19, 21, 22	14, 15, 18, 20
ด้านโอกาสในการเลื่อนขั้น	11	23, 25, 28, 29, 30, 31	24, 26, 27, 32, 33
ด้านหัวหน้างาน	11	35, 37, 40, 42, 43, 44	34, 36, 38, 39, 41
ด้านเพื่อนร่วมงาน	11	45, 48, 49, 52, 54, 55	46, 47, 50, 51, 53
รวม (ข้อ)	55	31	24

ที่มา: ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเชื้อในปัจจัยควบคุมกับความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาบริษัท เบทาโกร อโกรกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (น. 109), โดย เพ็ญญา หิรัญรัตนพงศ์, 2550, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

จากตารางที่ 3.2 แสดงแบบทดสอบวัดความพึงพอใจในงานที่ผ่านการปรับปรุงและพัฒนาแล้วจำนวน 55 ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามเชิงบวก 31 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ 24 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

การสร้างแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เกณฑ์การให้คะแนนในการตอบแบบสอบถาม เป็นแบบให้เลือกตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบมากน้อยเพียงใด ตั้งแต่ มากที่สุด จนถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับการตอบข้อคำถามทางบวก
และข้อคำถามทางลบ

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง/บางครั้ง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา: บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพในบริษัทต่างชาติชั้นนำ : กรณีศึกษาพนักงานชายเกสส์ภัณฑ์ (น. 59), โดย ภัทรญาณี จงธนะพิพัฒน์, 2551, งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ผู้วิจัยได้พิจารณาระดับคะแนนของบุคลิกภาพแต่ละแบบและระดับคะแนนความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยได้แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับคือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดย

แบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น ตามที่ (วรรณวิภา ติวะนันทร, 2548, น.81) ได้อธิบายไว้ คือ

$$\begin{aligned} \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาตามแนวทางข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนน 4.21-5.00	}	กำหนดให้เป็น “ระดับสูง”
คะแนน 3.41-4.20		
คะแนน 2.61-3.40	→	กำหนดให้เป็น “ระดับปานกลาง”
คะแนน 1.81-2.60	}	กำหนดให้เป็น “ระดับต่ำ”
คะแนน 1.00-1.80		

การจัดระดับคะแนนลักษณะทางบุคลิกภาพพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแจกแจงคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (วิวัฒน์ อมรรัตนพันธ์, 2546, น. 47-48)

1. คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.60 เป็นระดับต่ำ หมายความว่า มีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับต่ำ ได้แก่

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบห้วนไหวต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ สงบ ไกรรช่า ท้อแท้ยาก รู้สึกอึดอัดยาก ทนต่อสิ่งที่มากระตุ้น และเผชิญความเครียดได้ดี

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ ไว้ตัว ไม่ชอบเข้าสังคม ชอบอยู่เบื้องหลัง ทำกิจกรรมอย่างไม่เร่ร่อน ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น และไม่ค่อยร่าเริง

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน ไม่สนใจในศิลปะ เฟิกเฉยไม่แสดงความรู้สึก ชอบทำในสิ่งที่คุ้นเคย เน้นความเข้าใจเหตุผลในมุมมองแคบ และยึดติดกฎเกณฑ์ความคิดตน

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอมต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ ชอบเยาะเย้ยถากถาง ข้างระแวง ระวังรอบคอบ พุดเกินความจริง ไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน รู้สึกว่าตนเองเหนือผู้อื่น และยึดติดอยู่กับเหตุผล

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ ไม่ได้เตรียมพร้อมบ่อยครั้ง ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ ไม่เอาใจใส่ต่อหน้าที่ มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก และปฏิบัติโดยปราศจากการไตร่ตรอง

2. คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 เป็นระดับปานกลาง หมายความว่า มีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับปานกลาง คือ มีลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบอยู่ในลักษณะกึ่งกลางระหว่างลักษณะของผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับต่ำกับลักษณะของผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยระดับสูง

3. คะแนนเฉลี่ย 3.41-5.00 เป็นระดับสูง หมายความว่า มีระดับคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบในระดับสูง ได้แก่

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหัวน้าวสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ วิดกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ง่าย รู้สึกอึดอัดง่าย ถูกยั่วยู่ได้ง่าย และรับมือกับความเครียดได้ยาก

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ เป็นมิตร และสนิทสนม ชอบเข้าสังคม ชอบแสดงออก เป็นผู้นำ ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวา กระจายความตื่นเต้น และร่าเริง มองโลกในแง่ดี

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ มีจินตนาการ ช่างฝัน ซาบซึ้งในศิลปะและความสวยงาม เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้านต่าง ๆ ชอบความหลากหลาย ลองสิ่งใหม่ ๆ ให้ความสำคัญกับการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง และพร้อมที่จะพิจารณาค่านิยมใหม่ ๆ

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ เห็นว่าผู้อื่นซื่อสัตย์ เจตนาดี ตรงไปตรงมา จริงใจ เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ประนีประนอม คล้อยตามสงบเสงี่ยม ถ่อมตน และจิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

- องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง หมายถึง เป็นผู้ที่มีลักษณะ มีความสามารถและมีประสิทธิภาพ เป็นระเบียบเรียบร้อย มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจให้เสร็จ และคิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

การจัดระดับคะแนนระดับความพึงพอใจในงาน พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแจกแจงคะแนนบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง

1.00-2.60 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายในระดับที่น้อย

2.61-3.40 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายในระดับที่ปานกลาง

3.41-5.00 หมายถึง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขายในระดับที่มาก หรือมีความพึงพอใจในงานระดับสูงสุด

โดยข้อที่ได้ผลลัพธ์ของระดับความพึงพอใจในงานสูง แสดงว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนั้นมาก และหากผลลัพธ์ของระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับน้อย แสดงว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานขาย ดังนั้นจึงควรไปมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านนั้นเป็นพิเศษ

การทดสอบเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาตามขั้นตอนดำเนินการดังนี้

การทดสอบความเที่ยง

นำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity ratio) เนื่องจากแบบสอบถามวัดบุคลิกภาพและแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ได้ผ่านการตรวจสอบการแปลมาแล้วจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ จำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องอย่างไร แล้วนำไปหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity ratio) ตามสูตรของลอร์วีซี นำค่าที่ได้มาเปรียบเทียบกับตารางลอร์วีซี โดยระบุว่า หากมีผู้ประเมิน 15 คน ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดต้องเท่ากับ 0.49 จึงจะมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถนำมาใช้วัดได้ จึงไม่จำเป็นต้องตัดข้อใดออกไป เนื่องจากทุกข้อมีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า 0.49 รายละเอียดในภาคผนวก ก

การหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio หรือ ค่า CVR) โดยใช้สูตรของลอร์วีซี (สกนธ์ อภิภาภรณ์กุล, 2547, น. 70)

$$CVR = \frac{Ne - N/2}{N/2}$$

เมื่อ CVR = ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio)

Ne = จำนวนผู้ประเมินที่เห็นว่ามีค่าสำคัญ (Essential)

N = จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด

ตารางแสดงค่าต่ำสุดของอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ที่สัมพันธ์กับจำนวนผู้ประเมิน (Number of Panelists) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

ตารางที่ 3.4

การหาค่าอัตราส่วนความเที่ยง ค่า CVR โดยใช้สูตรของลอร์วีซี

จำนวนผู้ประเมิน	ค่า CVR ต่ำสุด
6	0.99
7	0.99
8	0.99
9	0.75
10	0.62
11	0.59
12	0.56
13	0.54
14	0.51
15	0.49
20	0.42
25	0.37
30	0.33
35	0.31

ที่มา: ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบ (The Big Five) กับความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง (น. 70), สกนธ์ อากาศรณ์กุล, 2547, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

การหาค่าความเชื่อมั่น

นำแบบสอบถามไปทำการทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficients Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีจำนวน 60 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.80 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานมีจำนวน 55 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือ

หากอาศัยการศึกษาของ Sekaran (1992, อ้างถึงใน สมหมาย คุณาหลงกรณ์, 2551, น. 41) พบว่าค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.6 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ ซึ่งจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและทดสอบค่าความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรคือพนักงานขายในห้างสรรพสินค้า 18 แห่ง โดยได้เดินทางไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 9-29 มกราคม 2553 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 20 วัน โดยแจกแบบสอบถามกับพนักงานขายทั้งสิ้น 58 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบบสอบถามที่ได้จากการศึกษา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลข้อมูล และวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอและสรุปผลการศึกษา นอกจากนั้นยังใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ และข้อมูลด้านความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยดู

จากการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ ซึ่งได้แก่ สหสัมพันธ์และการถดถอยพหุคูณ

3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ 0.25 โดยการแสดงระดับความแตกต่าง พิจารณาจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ย หรือผลต่างระหว่างปัจจัย 2 กลุ่ม โดยกำหนดเกณฑ์ความแตกต่างร้อยละ 5 มีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\text{ระดับความแตกต่าง} = \frac{\text{จำนวนเต็ม} \times 5}{100}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{5 \times 5}{100}$$

$$= 0.25$$

ระดับความแตกต่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.25 หมายถึง ไม่แตกต่าง

ระดับความแตกต่างมากกว่า 0.25 หมายถึง แตกต่าง

การนำเสนอผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการศึกษาในลักษณะการพรรณนา โดยเป็นการนำเสนอข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษาวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถามแจกแจง ในลักษณะตารางประกอบการบรรยาย