

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานในเขตจังหวัด กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 1,008 คน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และลูกจ้าง ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ปฏิบัติงานในเขตจังหวัด	จำนวนประชากร
กาญจนบุรี	122
นครปฐม	212
สมุทรสาคร	143
สมุทรสงคราม	109
ราชบุรี	147
เพชรบุรี	139
ประจวบคีรีขันธ์	136
รวม	1,008

(ฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน))

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 139 ราย เนื่องจาก ฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีนโยบาย ข้อกำหนด และระเบียบในการปฏิบัติงาน รวมถึงโครงสร้างของระบบการปฏิบัติงานเดียวกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติที่เหมือนกัน ผู้วิจัยกำหนดการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเลือกผู้ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Opened-end Question) และปลายปิด (Closed-end Question) แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ให้เลือกตอบดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ข้อคำถามมี 32 ข้อ จำแนกตามตัวแปรดังนี้

ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการแก้ไขปัญหา	จำนวน 8 ข้อ
ด้านความรับผิดชอบต่องาน	จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ให้เลือกตอบดังนี้ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ข้อคำถามมี 24 ข้อ จำแนกตามตัวแปรดังนี้

ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	จำนวน 8 ข้อ
ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	จำนวน 8 ข้อ
ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะวิจัยจากเอกสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรตามออกเป็น ตัวชี้วัด (Indicators)

3. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบ แนะนำความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) รวมถึงภาษา และสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และประเด็นที่ต้องการวัดตามวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ทั้งนี้จะใช้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ดังมีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

5.1 อาจารย์ณัฐธัญ พงษ์พานิช อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ

5.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนา กลิ่นงาม อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์

5.3 นายไพศาล อุ่นโรจน์ ผู้จัดการสำนักบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา ท่ายาง

6. ทำการทดสอบเครื่องมือ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดย นำไปทดสอบกับผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี จำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา ในการทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัค (Alpha Coefficient of Cronbach) เท่ากับ 0.865

7. ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมแบบสอบถามในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ตามเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

8. นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบก่อนนำไป เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำหนังสือจากบัณฑิตคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไปถึง ผู้จัดการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานใน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้า จังหวัดเพชรบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 139 คน ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม ถึงวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2552

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาตรวจสอบ ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามของแต่ละชุด จากนั้นนำข้อมูล ในแต่ละ แบบสอบถามมาถอดรหัส (Coding) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างโดยการหาค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อบรรยายตัวแปรตามลักษณะข้อมูล

2. วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า จากค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้ คือ

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในระดับน้อยที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

3.1 ตัวแปร เพศ ใช้ การทดสอบค่า t ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

3.2 ตัวแปร อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

4. การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรการพิจารณาระดับความสัมพันธ์พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันที่คำนวณได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552 : 342) ดังนี้คือ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 หรือ ต่ำกว่า หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 ถึง 0.70 หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 ขึ้นไป หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายตัวแปรตาม ลักษณะข้อมูล

การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. เปรียบเทียบตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน ตาม เพศ ใช้ t-test
2. เปรียบเทียบตัวแปรเพื่อทดสอบสมมติฐาน ตาม อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

3. หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficients) เพื่อวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร