

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้จัดทำแบบสอบถามและศึกษาค้นคว้าจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางประกอบการศึกษาโดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าลำดับขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้เป็นพนักงานของบริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด จำนวน 1,520 คน

กลุ่มตัวอย่างและวิธีเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Taro Yamane) (อ้างถึงใน วิจิต อุ๋อัน 2550) จากจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,520 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล 2558) ระดับความคาดเคลื่อน 0.05 ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1520}{1 + (1520)(0.05)^2} \\ &= 316.67 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อ n คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N	คือขนาดของประชากร
e	คือความคาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

3.2 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในแต่ละสายงาน (สุพรรณ รัตนโชติ, 2551: 93-94) ซึ่งจำนวนประชากรของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีหลายกลุ่มสายงาน จึงต้องทาการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนในแต่ละกลุ่ม (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนชั้นตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น = (จำนวนตัวอย่างทั้งหมด x จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น) / จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางแสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงาน

กลุ่มสายงาน	จำนวนประชากร	แบ่งชั้นภูมิ	จำนวนกลุ่ม
	(คน)	ตามสัดส่วน	ตัวอย่าง(คน)
สายงานทรัพยากรบุคคล	32	(316x32)/1520	7
สายงานบัญชีการเงิน	48	(316x48)/1520	10
สายงานตลาด	800	(316x800)/1520	166
สายงาน IT	70	(316x70)/1520	15
สายงานกิจการศูนย์	300	(316x300)/1520	62
สายงานปฏิบัติการ	200	(316x200)/1520	42
สายงานบริหารทั่วไป	40	(316x40)/1520	8
สายงานพัฒนาคุณภาพชีวิต	30	(316x30)/1520	6
รวมทั้งสิ้น	1520		316

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน จำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ

1. เพศใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
2. อายุใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (ordinal scale)
3. สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
4. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
5. ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (nominal scale)
6. ประสบการณ์ทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (ordinal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดขีดความสามารถหลักที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแบบสอบถามใช้วัดระดับความคิดเห็นของพนักงาน ได้แก่

1. การบริการที่เป็นเลิศ
2. การทำงานเป็นทีม
3. ความซื่อสัตย์ซื่อมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ
4. การสื่อความ
5. ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ
6. การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้ศึกษาได้ทำการพัฒนาอ้างอิงถึงผลงานวิจัยของ มณฑป ผลาสินธุ์, (2552: 184) รวมจำนวนคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อโดยเนื้อหาจะถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้แก่

1. คุณภาพของงาน
2. ปริมาณ
3. เวลา
4. ค่าใช้จ่าย

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขความสอดคล้องความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาที่ใช้

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 30 คนในกรณีนี้นำไปใช้กับพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท เมืองไทย ประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมดจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์วัดหาความน่าเชื่อถือ (Reliability)

3. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) กำหนดให้ค่าความน่าเชื่อถือได้ของสัมประสิทธิ์แอลฟาจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยภาพรวมของแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่า 0.942 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง

4. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบประเมินค่า (Rating scales) กำหนดเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales) แต่ละระดับมีความหมายดังต่อไปนี้

- ระดับ 5 คะแนนหมายถึงมากที่สุด
- ระดับ 4 คะแนนหมายถึงถึงมาก
- ระดับ 3 คะแนนหมายถึงปานกลาง
- ระดับ 2 คะแนนหมายถึงน้อย
- ระดับ 1 คะแนนหมายถึงน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนน

จากเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นทั้ง 5 ระดับสามารถนำมาคำนวณแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอัตรากาชั้น (วิชิต อุ๋อัน) ที่ใช้ในการศึกษาแปลผลดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตรากาชั้น} &= \text{ค่าพิสัย/จำนวนชั้น} \\
 &= (\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นของพนักงานสามารถนำมาจัดช่วงของคะแนนแต่ละระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

ช่วงคะแนนระดับความคิดเห็น	
คะแนนเฉลี่ย	ระดับความ
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยติดต่อกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยละเอียดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากนั้นผู้ศึกษาจึงได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามเพื่อทำการแจกจ่ายในการเก็บข้อมูลและแบบสอบถามบางส่วนผู้ศึกษาได้ทำการแจกจ่ายแบบสอบถามด้วยตนเองหลักจากนั้นได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป

3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด จำนวน 316 ชุดจะนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และจัดทำการวิเคราะห์ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายเปิดที่มีความสมบูรณ์ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์เชิงสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางด้านส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา

3.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายลักษณะข้อมูลภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1

3.1.2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3

3.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

3.2.1 T-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.2.2 One way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มโดยการทดสอบเชฟเฟ้ (Scheffe) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.2.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรค่าที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) แทนด้วยสัญลักษณ์ r ค่าของ r นี้มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ค่าที่อยู่ตรงกลางคือ 0 หมายความว่าไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันหรือไม่และมีความสัมพันธ์กันระดับใดสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรีวงค์รัตน์, 2541) ดังนี้

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.70 – 1.00	ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.01 – 0.29	ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์ต่ำ