

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ตรงกับสายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอนตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ลักษณะประชากร
- 3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือและวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง
- 3.4 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 3.5 การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล
- 3.6 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ลักษณะประชากร

ประชากร คือ พนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 311 คน

#### 3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด โดยการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัท โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% กำหนดขนาดตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 175 คน ตามสูตรการคำนวณของ Yamane (Lee and other 2000, หน้า 899) (อ้างในลักษณะชัย ธนะวังน้อย, 2554) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
N = จำนวนประชากรทั้งหมด  
e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{311}{1 + (311 \times (0.05)^2)} \\ &= 175 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามวิธีการดังกล่าวข้างต้นทำให้สามารถหาขนาดตัวอย่างได้ 175 คน

### 3.3 เครื่องมือและวิธีการในการสุ่มตัวอย่าง

**ขั้นตอนที่ 1** การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยการคำนวณจากการแยกกลุ่มงาน ดังนี้

แผนก	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. พนักงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	9	5
2. พนักงานขาย	204	114
3. พนักงานต้อนรับลูกค้า	25	14
4. ประชาสัมพันธ์	1	0
5. พนักงานคลังสินค้า	18	10
6. พนักงานขับรถ	3	1
7. แม่บ้าน	23	13
8. บัญชี	6	3
9. เก็บเงิน	27	15
<b>รวม</b>	<b>311</b>	<b>175</b>

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### 3.4 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้สร้างเป็นแบบสอบถาม ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. รวบรวมเนื้อหา สารต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็นเตอร์ จำกัด โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง รับฟังข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มบริษัทอื่นจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยสถิติแอลฟาของครอนบัคของแบบสอบถามนี้มีค่ามากกว่า 0.07 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน โดยมีผลดังนี้
  - 6.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งชุด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.986
  - 6.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการจัดการทรัพยากรมนุษย์ Mondy, Noe and Premeaux (1999) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.946
  - 6.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน Petersen & Plowman (1953) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 เพราะฉะนั้น แบบสอบถามมีค่ามากกว่า 0.70 สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้
7. นำแบบสอบถามออกไปใช้โดยการไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเองไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
8. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อยืนยันผลการวิจัย

### 3.5 การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ในการดำเนินการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้ใช้เครื่องมือในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบเลือกตอบในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การฝึกอบรมและการพัฒนา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานแรงงานสัมพันธ์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของลักษณะัยชนะวังน้อย (2555) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเครือเบทาโก ซึ่งเครื่องมือในการวิจัยได้มีการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว

แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 7 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 5
2. การสรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์	จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6 – 11
3. การฝึกอบรมและการพัฒนา	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 12 – 16
4. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 17 – 21
5. ความปลอดภัยและสุขภาพ	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 22 – 26
6. พนักงานแรงงานสัมพันธ์	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 27 -31
7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 32 – 36

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย คุณภาพงาน เวลาในการทำงาน ปริมาณงาน ค่าใช้จ่าย ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้ศึกษาได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของ ธนัญญา ทองหอม (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรชุมชนนวมสหกรณ์ชาวสวนปาล์มน้ำมันกระบี่ จำกัด

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน ได้แก่

1. ปริมาณงาน	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1 – 5
2. คุณภาพงาน	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 6 – 10
3. เวลาในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 11 – 15
4. ค่าใช้จ่าย	จำนวน 5 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 16 - 20

ส่วนที่ 4 สภาวะปัญหาข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ใช้รูปแบบคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแนวของ Likert Scale ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1 คะแนน	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับการหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอส จี เซ็น เทอร์ จำกัด โดยใช้มาตราลิกิริท (Likert Scale) ได้แบ่งระดับความสำคัญของเรื่องปัจจัยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานออกเป็น 5 ระดับจากนั้นคำนวณช่วงระดับคะแนนในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมีดังนี้

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

ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	เห็นด้วยน้อยที่สุด

\*ที่มา : ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, หน้า 75 , พ.ศ.2557

### 3.6 วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคครั้งนี้ผู้ศึกษาคำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากทางบริษัท เอส จี เซ็นเตอร์จำกัด เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามแผนกต่างๆ เพื่อเป็นการเก็บข้อมูล

2. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามส่งให้โดยตรงกับกลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ศึกษาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

3. นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักของแบบสอบถามนี้มีค่าใกล้เคียงมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน

### 3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เพื่อหาความเป็นกลางของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. เพื่อวัดการกระจายของคะแนนจากแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง
4. ค่า t-test ใช้เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระของกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน
5. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance-Anova) ชนิด One-Way ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
6. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทางสถิติ t-test
7. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธีทางสถิติ ANOVA f-test
8. ใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทดสอบสมมติฐานโดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	= ค่าเฉลี่ย
S.D.	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	= ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
t	= ค่าสถิติพิจารณาใน t - Distribution
f	= ค่าสถิติพิจารณาใน f - Distribution
*	= ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
**	= ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01