

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของสมาชิกและเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงและปัจจัยค่าจูน มีความสัมพันธ์กับการธำรงรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยเนื้อหาในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นหลักต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้เก็บข้อมูลการวิจัยในระหว่าง เดือน เมษายน ถึง เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยด้วยการศึกษามาจากเอกสารถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยสามารถครอบคลุมประเด็นที่จะทำการศึกษา กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามจึงเก็บข้อมูลจริงจากประชากรที่เป็นบุคลากรในฝ่ายพนักงานปฏิบัติการ ของทางบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการปี พ.ศ.2559 ของบริษัทเอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 750 คน เป็นฐานในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลล่าสุด ของวันที่ 21/4/2559

การเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยคำนวณได้จากสมการ ของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 125 อ้างในยุทธ ไกยวรรณ, 2548 หน้า 79) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

แทนค่า n =  $\frac{750}{1 + (750 \times (0.05)^2)} = 260$

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 260 กลุ่มตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีก 20 ชุด รวม แบบสอบถามทั้งสิ้น 280 ชุด

### 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี
2. การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยผู้วิจัยในวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กับการธำรงรักษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ของ บริษัท เอบีพีคาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด
3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เสร็จเรียบร้อยแล้วไปเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบในเบื้องต้นว่าแบบสอบถามครอบคลุมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัยหรือไม่ ส่วนวนภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดหลังจากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามชุดที่ผ่านการตรวจแก้ไขความถูกต้องของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหา ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Consistency) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อแต่ละตอนในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่ และสามารถอธิบายความคงที่ของข้อคำถามในแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ยอมรับค่าของสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ที่มากกว่า 0.700 จึงถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ยอมรับได้ครอนบาค (Cronbach, 1990. pp. 202-204) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ \frac{\sum_{i=1} S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ $\alpha$	คือ	ค่าความเที่ยง
$n$	คือ	จำนวนข้อ
$S_i^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
$S_x^2$	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach's โดย

1. ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า เท่ากับ 0.979
  2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามทฤษฎีของ (Herzberg's dual factor theory) ที่นำมาวัดปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค่าจุนในการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.982
  3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามทฤษฎี( ศิริพงษ์ สุนทรวัตกิจ 2554) ที่นำมาวัดการธำรงรักษาพนักงานของบริษัท เอบีพี มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.916
- ดังนั้นแบบสอบถามฉบับนี้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้

### 3.4 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจปัจจัยค่าจุนและการธำรงรักษาพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ ของ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแนวคิดในการทำวิจัย ซึ่งรูปแบบข้อคำถามเป็นปลายปิด (Close ended Question) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับของการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งของการทำงาน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และปัจจัยค่าจุน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ นโยบายการบริหาร ค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยได้ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์

ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยกีดกันในการทำงานของพนักงานราชการสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อลิสา เลขะวัฒนะ (2553) ที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้ว โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 2 ปัจจัย ตามแนวคิดของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย รวมจำนวนได้ 55 ข้อ ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ

#### ด้านปัจจัยจูงใจ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- |                        |  |
|------------------------|--|
| - ด้านความสำเร็จของงาน | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6)       |
| - ด้านการยอมรับนับถือ  | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 7, 8, 9, 10, 11)        |
| - ด้านลักษณะของงาน     | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 12, 13, 14, 15, 16, 17) |
| - ด้านความรับผิดชอบ    | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 18, 19, 20, 21, 22)     |
| - ด้านความก้าวหน้า     | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 23, 24, 25, 26, 27)     |

#### ด้านปัจจัยค้ำจุน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| - ด้านนโยบายการบริหาร               | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1, 2, 3, 4, 5)          |
| - ด้านค่าจ้างแรงงานและผลตอบแทน      | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 6, 7, 8, 9, 10, 11)     |
| - ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 12, 13, 14, 15, 16, 17) |
| - ด้านมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน       | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 18, 19, 20, 21, 22, 23) |
| - ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน           | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 24, 25, 26, 27, 28)     |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการธำรงรักษาพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการ ของบริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ผู้วิจัย ได้พัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่จะส่งผลต่อการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร Wedding studio กรุงเทพมหานคร ศิริพงษ์ สุนทรวัฒนกิจ (2554) ที่ได้ตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว โดยจำแนกเป็น 6 ข้อย่อย ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- |                                |                                    |
|--------------------------------|------------------------------------|
| - ด้านการรักษาพนักงานให้คงอยู่ | จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6) |
|--------------------------------|------------------------------------|

ส่วนที่ 2-3 ประเภทที่มีคำตอบให้เลือกในลักษณะของแบบมาตราส่วนประมาณค่าหรือความคิดเห็น ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดสำหรับการศึกษา (ธานินทร์, 2550 หน้า 76)

โดยข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะกำหนดค่าน้ำหนักตามแบบของลิเคิร์ต(Likert)ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วยในระดับมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
เห็นด้วยในระดับน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

สำหรับการหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ระดับการชำระรักษาพนักงานของ บริษัท เอบีพีคาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้มาตราลิกิริท (Likert Scale) ได้แบ่งระดับความสำคัญของเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ บริษัท เอบีพี คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัดออกเป็น 5 ระดับจากนั้นคำนวณช่วงระดับคะแนนในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

การแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ ใช้ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นมี ดังนี้

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

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาจัดระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับค่าเฉลี่ย	การแปลค่า
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามที่เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้าน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและ การชำระรักษาพนักงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

### 3.5 การรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากพนักงานและหัวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการจากบริษัทเอบีพีคาเฟ่คาเฟ่ (ประเทศไทย) จำกัด โดย

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมดังนี้
  - หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
  - หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 280 ชุด

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

5. นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

6. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักของแบบสอบถามนี้มีค่าใกล้เคียงมากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

#### สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ความถี่และค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Percentage, Mean)

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation )

#### สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ค่า t-test (Independent sample t-test) ใช้วิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

2. F-test หรือ One Way ANOVA ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มสถิติ

3. Pearson Correlation ใช้ การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับการชำระรักษาพนักงาน