บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยที่ครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง ผลกระทบของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการความผูกพันของพนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง อันมีการดำเนินการวิจัยลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5 การเก็บข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้การการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวม แนวคิดข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นได้นำเอกสารมาเรียบเรียงเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม

3.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ พนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจำนวน 250 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง โดยใช้ตารางของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างอิงใน สุบิน ยุรรัช, 2559, หน้า 120) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างประชากรจำนวน 152 คนเก็บเผื่อ 2 คนรวมเป็นจำนวน 154 คน

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยใช้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงและดัดแปลงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนเพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของ (Cronbach) ซึ่งแอลฟ่าที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546, หน้า 449)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เป็นคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลนั้นมีข้อคำถามตั้งแต่ข้อที่ ถึงข้อที่ 7

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบ โดยคำถามแบ่งออกเป็นปัจจัยต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้ 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ 2) การสรรหาบุคลากร 3) การคัดเลือก 4) การฝึกอบรมและพัฒนา 5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน 6) ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ 7) ความปลอดภัยและสุขภาพ 8) พนักงานสัมพันธ์ โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามในแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน	**ระดับความคิดเห็น**
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 29)

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำ–สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์**
4.21 – 5.00	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับ มาก
2.61 – 3.40	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.80	การบริหารทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบ โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ 1) ความผูกพันทางด้านจิตใจ 2) ความผูกพันทางด้านความคงอยู่ 3) ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Chaikidurajai, Praphan (2015) โดยแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นคำถามใบแบบ Likert Scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน	**ระดับความคิดเห็น**
5 คะแนน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4 คะแนน	เห็นด้วย
3 คะแนน	ไม่แน่ใจ
2 คะแนน	ไม่เห็นด้วย
1 คะแนน	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 29)

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำ–สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความผูกพันต่อองค์กร**
4.21 – 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ มาก
2.61 – 3.40	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.80	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดวิจัย

2. สร้างแบบสอบถาม ปรับปรุงและดัดแปลงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.956 ซึ่งค่า Cronbach's Alpha ทั้งชุด มีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามชุดดังกล่าวมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.5 การเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของการเก็บรวมรวมข้อมูลที่ทำการวิจัยในครั้งนี้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้จากการเก็บรวมรวบข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานจำนวน 154 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้พนักงานบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

สถิติ (Statistic) ที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ มีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการใช้ค่าสถิติ โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) และร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพรรณนาข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัทพนักงานโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ในการทดลองสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์จากสถิติอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานที่ 1 ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (t-test independence) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

2.2 สมมติฐานที่ 2 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)