

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้างานที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยมีกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ หัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้มีหน้าที่ดูแลควบคุมดูแล และประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานรับจ้างเหมาบริการที่บริษัทรับจ้างเหมาบริการเอกชนได้ส่งเข้าไปปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น จำนวน 215 คน

เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 138 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

2.2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นใจ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหากับจุดประสงค์ของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. หาคความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับหัวหน้างานที่ได้รับแต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้มีหน้าที่ดูแลควบคุม ประเมินผลพนักงานรับจ้างเหมาบริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากหัวหน้างานที่ได้รับแต่งตั้งจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้มีหน้าที่ดูแลควบคุม การปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้หัวหน้างานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 138 คน และขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาคความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test

4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรับจ้างเหมาบริการของหัวหน้างาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) t-test, F-test และ Least Significant Difference (LSD) มีดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

สูตร $\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สูตร $SD = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$ = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละ

จำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 $\overline{X}_1, \overline{X}_2$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2, S_2^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวน (analysis of variance) (Best and Kahn, 1998, p. 406)

$$\text{สูตร} \quad F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่ต่างจากกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

$$\text{สูตร} \quad \text{LSD} = t_{\alpha} \sqrt{MS_w \frac{n_1 + n_2}{n_1 n_2}}$$

เมื่อ LSD = Least Significant Difference
 t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2