

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ในศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานรับสายที่ปฏิบัติงานใน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน (call center 1111 , 1100) จำนวน 731 คน (ที่มา : ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) วันที่ 16 มิถุนายน 2552)

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 254 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 5 ข้อ

2.2 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานรับโทรศัพท์ ลักษณะแบบสอบถาม เป็น มาตรการส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 25 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาการคั่นคว้าอิสระ ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษา ความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้คำถามที่ชัดเจน สามารถสื่อความหมาย ได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ แอลฟา สหสัมพันธ์ ของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถาม 0.872

วิธีการรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจาก กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) โดยนำแบบสอบถาม ไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูล จำนวน 254 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง ได้แบบสอบถาม คืนมาจำนวน 254 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

(1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

(2) วิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

(3) เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่า t-test และ F-test

(4) เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test และ LSD ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } \bar{x} = \frac{\sum f\chi}{n}$$

$$\bar{x} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum f\chi = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

$$\text{SD} = \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum f\chi = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน}$$

$$\sum f\chi^2 = \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน} \\ \text{แต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}$$

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

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

- t = การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
 \bar{x}_1, \bar{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)

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

- เมื่อ F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance ratio)
 MS_b = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Least Significant Difference (LSD)

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

- LSD = Least Significant Difference
- t = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
- MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม
- n₁ , n₂ = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา