

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
จำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่าย
รถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

- 1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จำนวนทั้งสิ้น 410 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จำนวน 315 คนโดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่า ๆ กัน 7 บริษัทบริษัทละ 45 คน ซึ่งได้มาโดย การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลากมาบริษัทละ 45 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมือง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ท(Likert) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สิทธิชัย สุขวงศ์ (2540 : 123) จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิดทั้ง 5 ด้าน

3. ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา หลักเกณฑ์ รายงาน รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบริษัทจำหน่ายรถยนต์
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จากแบบวัดความพึงพอใจของสิทธิชัย สุขวงศ์ ซึ่งศึกษาจาก แฮทฟิลด์และฮิวส์แมน (Hatfield and Huseman, 1987 อ้างถึงใน สิทธิชัย สุขวงศ์, 2540 :123) และดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไข แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอของอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน คือ

4.1 นายพูลศักดิ์ บุเกตุ หัวหน้ากองการช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

4.2 นายไกรสร วิชัยธรรม ผู้จัดการทั่วไปบริษัทกาฬสินธุ์มอเตอร์

4.3 นายพันธ์ลี แสนสุข ผู้อำนวยการศูนย์เตรียมการเพื่อการปลดปล่อย

โลกคำม่วง จังหวัดกาฬสินธุ์

เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงในเนื้อหาของคำถามแต่ละข้อ รวมถึงให้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ มาพิจารณาปรับปรุงข้อบกพร่องแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์วิทยานิพนธ์ผู้ควบคุมตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try - Out) กับพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาตรวจให้คะแนนทำการวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

7.1 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติ t -test ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างกลุ่มคะแนนสูงและกลุ่มคะแนนต่ำ นำมาศึกษาร้อยละ 25 ของแต่ละกลุ่ม นำข้อที่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 50 ข้อ

7.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2544: 96) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .94

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการดังนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม เพื่อไปขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์

2. ผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามและใบเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นเวลา 30 วัน

3. รวบรวมแบบสอบถาม และสรุปผลจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยได้รับคืน คิดเป็นร้อยละ 100

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดดังนี้

| ระดับความพึงพอใจ | คะแนน |
|------------------|-------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

3. นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS / for windows (Statistical Package for the Social Science / for windows) สถิติที่ใช้ คือ ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของระดับความพึงพอใจ และแปลผลตามเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2540 : 100)

| ช่วงค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------|------------------|
| 4.51 - 5.00 | มากที่สุด |
| 3.51 - 4.50 | มาก |
| 2.51 - 3.50 | ปานกลาง |
| 1.51 - 2.50 | น้อย |
| 1.00 - 1.50 | น้อยที่สุด |

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ต่างๆในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์โดยใช้ F -test (One-way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe')

5. วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ ทั้ง 5 ด้าน โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติดังนี้คือ

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ได้แก่

- 1.1 การวิเคราะห์ แบบสอบถามเป็นรายข้อเพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ใช้ t -test
- 1.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 สถิติพื้นฐาน
 - 2.1.1. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
 - 2.1.2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
 - 2.1.3. จำนวน (ความถี่)
 - 2.1.4. ร้อยละ
 - 2.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 2.2.1 วิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายรถยนต์ ในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยใช้ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์
 - 2.2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบริษัทจำหน่ายรถยนต์ต่างๆในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ โดยใช้ F -test (One-way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe')