

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน
กรณีศึกษา บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษาของขอบเขตประชากร
ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐาน
ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดย บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) แบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่กรุงเทพมหานครออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่าย
ปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1-4 ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่ดูแลโดยตรงคือ ส่วนปฏิบัติการระบบ
ดอนนอกที่ 1.1-4.1 และ 1.2-4.2 มีจำนวนพนักงานด้านช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์
พื้นฐาน จำนวนรวมทั้งหมด 2,086 คน (ฝ่ายวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล, 2548)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตารางของ Taro Yamane
(ชัยสิทธิ์ เถлимมีประเสริฐ, 2544) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน
5% โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า ได้กลุ่มตัวอย่าง 333 คน ซึ่งจะเก็บตัวอย่างตามสัดส่วน
แยกเป็นรายฝ่ายดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548)

ลำดับที่	สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่างที่ เก็บ
1	ปน.1	494	24	80
2	ปน.2	473	22	73
3	ปน.3	520	25	83
4	ปน.4	599	29	97
		2,086	100	333

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานช่างตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตครอบครัว และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามขึ้นโดยอาศัยการศึกษา ค้นคว้า จากตำรา และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ การมีโรคประจำตัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยสอบถามในด้านต่างๆ จำนวน 8 ด้าน ตามแนวคิดของ Walton จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 4 ข้อ

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 7 ข้อ

2.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จำนวน 7 ข้อ

- 2.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 4 ข้อ
- 2.5 ด้านการบูรณาการทางสังคม จำนวน 6 ข้อ
- 2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร จำนวน 4 ข้อ
- 2.7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตครอบครัว จำนวน 5 ข้อ
- 2.8 ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวน 3 ข้อ

ค่า Reliability ของเครื่องมือ เท่ากับ 0.95

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกณฑ์การวัดความคิดเห็นใช้มาตรวัดแบบ Likert's Scale ให้ตอบในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด จนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแปลความหมายของแบบวัด ดังนี้

คำถามในแนวบวก	ให้คะแนนดังนี้		
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

คำถามในแนวลบ	ให้คะแนนดังนี้		
เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน

การจัดแบ่งคะแนนในแต่ละระดับ ใช้วิธีอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จำนวนชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{อันตรภาคชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

การแปลผลความคิดเห็นจะใช้เกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.0 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window ซึ่งวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)

ระยะเวลาการศึกษา

ทำการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน – สิงหาคม 2548

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved