

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านบริการลูกค้านครหลวง ต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548 มีระเบียบวิธีการศึกษาในเรื่องของขอบเขตประชากร ขอบเขตเนื้อหา ข้อมูลและแหล่งข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขอบเขตประชากร

ในการศึกษานี้ ประชากรคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และมีอายุอยู่ระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 3,773 ราย (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2548)

กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 364 ราย โดยใช้วิธีเปิดตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2544) โดยจัดสรรการเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนอายุของพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ดังนี้

อายุ	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วน	จำนวนตัวอย่างที่เก็บจริง
ระหว่าง 41 - 50 ปี	2,555	246.49	246
ระหว่าง 51 - 60 ปี	1,218	117.51	118
รวม	3,773	364.00	364

จากนั้นจึงเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) เฉพาะผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-60 ปี และปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัด ด้านบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย ความคิดเห็นของพนักงานด้านบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุประจำปี 2548

ด้านคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ ด้านการนับระยะเวลา ด้านผลตอบแทนที่จะได้รับในการเข้าร่วมโครงการ และด้านระยะเวลาของโครงการ

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 364 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลกระทำโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อโครงการลาออกก่อนเกษียณอายุ ประจำปี 2548

สำหรับข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกณฑ์การวัดความคิดเห็น ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	1
	ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	2
	เฉยๆ	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	3
	เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	4
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ	5

หมายเหตุ ความเห็นเฉยๆ หมายถึง ไม่มีความคิดเห็น

การจัดแบ่งคะแนนในแต่ละระดับ ใช้วิธีอันตรภาคชั้น (Class Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ดังนี้

$$\text{จำนวนชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{อันตรภาคชั้น}}$$

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

.....เกณฑ์การแปลผลความคิดเห็น จะใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.00 -1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	1.81 -2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	2.61 -3.40	หมายถึง	เฉยๆ
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	3.41 -4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง	4.21 -5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean)