

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้ไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตและวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานตรวจแก้ไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน โดยมีรายละเอียดข้อมูลจำนวนพนักงานตรวจแก้ไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ดังนี้

ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1	จำนวน 87 คน
ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2	จำนวน 76 คน
ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 3	จำนวน 99 คน
ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 4	จำนวน 38 คน

#### ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ ประกอบด้วยขวัญในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน ความมั่นใจในอนาคตของตนเองในสถานที่ทำงาน ความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน และความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ชนิดตอบด้วยตัวเอง (Self Administered Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับ ลักษณะของการตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย ลงใน  $\surd$  ลงในช่องที่เลือก จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบวัดขวัญในการปฏิบัติงาน พัฒนาขึ้นโดย วรท วิลาวรรณ (2546) ซึ่งวัดขวัญในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย (1) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อ และทางลบ 4 ข้อ) (2) ความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานเพื่อต่อสู้อุปสรรคต่างๆ (วัดจากคำถามทางบวก 5 ข้อ และทางลบ 3 ข้อ) (3) ความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนทำงาน (วัดจากคำถามทางบวก 3 ข้อ และทางลบ 3 ข้อ) (4) ความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงาน (วัดจากคำถามบวก 5 ข้อ และทางลบ 4 ข้อ) (5) ความมั่นใจในอนาคตของตนเองในสถานที่ทำงาน (วัดจากคำถามทางบวก 5 ข้อ และทางลบ 3 ข้อ)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้พนักงานตรวจแก้และไขเหรียญโทรศัพท์สาธารณะ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จำนวน 300 ชุด นำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ และประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS โดยแยกวิเคราะห์เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยแยกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และเงินเดือนที่ได้รับ

2. แบบสอบถามวัดขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผู้ศึกษาได้ให้คะแนนตามลักษณะของคำถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	ความหมายทางบวก	ความหมายทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

และพิจารณาระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ขวัญในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมาก ขวัญในการปฏิบัติงานระดับต่ำ ขวัญในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูง ขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูงมาก โดยแบ่งช่วงระดับขวัญในการปฏิบัติงานด้วยวิธีหา ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.21 – 5.00	สูงมาก
คะแนนตั้งแต่ 3.41 – 4.20	สูง
คะแนนตั้งแต่ 2.61 – 3.40	ปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.81 – 2.60	ต่ำ
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 1.80	ต่ำมาก

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานตรวจแก้ไขเหรียญ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับใด ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับใด

#### ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจแก้ไขเหรียญโทรศัพท์ สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาระหว่างเดือนมีนาคม - สิงหาคม 2548