

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยมีเนื้อหาและสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการส่งเสริมของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

ขั้นตอนที่ 1 สํารวจความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

#### 1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ พนักงานบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น ที่ขึ้นรถ ทั้งหมด 2,265 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน ดังนี้

$$n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา (2,265 คน)  $e$  = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษาครั้งนี้ ย่อมให้ความคาดเคลื่อนในการสุ่มไม่เกินร้อยละ 5 (0.05))

$$\text{แทน } n = \frac{2,265}{1+2,265(0.05^2)}$$

$$n = \frac{2,265}{6.6}$$

$$n = 340$$

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเชิงชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ได้  
กลุ่มตัวอย่างตามตาราง

ตารางที่ 3.1 ค่าเฉลี่ยของรถแต่ละสายที่ได้แบบเชิงชั้นภูมิ

สายรถ	การคำนวณขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	$63 \times 340 / 2,265$	63	10
2	$71 \times 340 / 2,265$	71	11
3	$75 \times 340 / 2,265$	75	11
4	$73 \times 340 / 2,265$	73	11
5	$73 \times 340 / 2,265$	73	11
6	$97 \times 340 / 2,265$	97	15
7	$95 \times 340 / 2,265$	95	14
8	$122 \times 340 / 2,265$	122	18
9	$69 \times 340 / 2,265$	69	10
10	$62 \times 340 / 2,265$	62	9
11	$65 \times 340 / 2,265$	65	10
12	$76 \times 340 / 2,265$	76	11
13	$62 \times 340 / 2,265$	62	9
14	$75 \times 340 / 2,265$	75	11
15	$70 \times 340 / 2,265$	70	10
16	$80 \times 340 / 2,265$	80	12
17	$86 \times 340 / 2,265$	86	13

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

18	67*340/2,265	67	10
19	65*340/2,265	65	10
20	63*340/2,265	63	10
21	86*340/2,265	86	13
22	69*340/2,265	69	10
23	85*340/2,265	85	13
24	79*340/2,265	79	12
25	76*340/2,265	76	11
26	83*340/2,265	83	13
27	65*340/2,265	65	10
28	57*340/2,265	57	9
29	77*340/2,265	77	12
30	81*340/2,265	81	11
รวม			340

## 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ที่ให้ผู้ตอบเป็นผู้อ่านได้ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะแบบสอบถาม จำแนกนี้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา แผนกงาน และ ตำแหน่ง จำนวน 5 ข้อ

2.1.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจสวัสดิการรับส่งของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจ 2) ด้านแรงจูงใจ 3) ด้านความปลอดภัย 4) พนักงานขับรถรับ-ส่ง

มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกความคิดเห็นโดยมีเกณฑ์การพิจารณา 5 ระดับดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อสวัสดิการรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจสวัสดิการ

2.2.2 กำหนดแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย นิยามศัพท์เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

2.2.3 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.2.4 เสนอแบบสอบถามให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

2.2.5 ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยผู้วิจัยนำประเด็นที่จะศึกษา มากำหนดกรอบคำถามไว้อย่างรอบครอบ โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาและมีความยืดหยุ่นต่อการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำ แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire online) และ กระจาย QR Code ให้กับคนขับรถ และกระจายไปยังผู้โดยสาร แบบสอบถามออนไลน์จะปิดรับ IP จาก Smart phone ที่ใช้ทำแบบสอบถามไปแล้ว

3.2 ผู้วิจัยแบบสอบถามเก็บข้อมูล 340 ชุดมาตรวจสอบ ความสมบูรณ์เพื่อที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และ สายรถ การศึกษาวิเคราะห์ด้วยการคำนวณหาค่าแจกแจงข้อมูล (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจสวัสดิการรถรับส่งของบริษัทพานาโซนิค แมนูเจคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น วิเคราะห์ X และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำค่าที่ได้นำมาแปลผล โดยกำหนดช่วงความกว้างของอันตรภาคเพื่อแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2554)

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น

เป็นการศึกษาวิจัยโดยใช้กระบวนการและวิธีสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) กับผู้ให้ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง 8 คนคือ พนักงานที่ขึ้นรถสายที่ประเมินได้คะแนนน้อยที่สุดหลายด้าน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัยเพื่อนำไปสัมภาษณ์หาแนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น มีวิธีการดังนี้

2.1 สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่นจำนวน 4 ด้าน ด้านละ 2 ข้อ โดยมีด้าน ความพึงพอใจ ด้านบรรยากาศภายในรถ ด้านความปลอดภัย และด้านพนักงานขับรถ ที่ต้องหาแนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่ง 8 ข้อ เพื่อได้ได้แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น และนำเสนอให้เจ้าหน้าที่ปรึกษาตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไข

2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอที่ปรึกษาไปใช้ในการสัมภาษณ์ต่อไป

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยผู้วิจัยนำประเด็นที่ศึกษามากำหนดกรอบคำถามไว้อย่างรอบครอบ โดยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและมีความยืดหยุ่นต่อการสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ จากนั้นทำการประสานงานกับผู้นำชุมชนและชาวบ้าน เพื่อติดต่อขอสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาสวัสดิการรถรับส่งของบริษัท พานาโซนิค แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด สาขาขอนแก่น โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาแล้วนำเสนอข้อมูลแบบความเรียง