

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอผลการวิจัย

#### 1. ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดำเนินการวิจัยดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเปรียบเทียบปัจจัยต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 ผู้วิจัยนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาเขียนสรุปเป็นกรอบความคิดในการวิจัย โดยได้ปรึกษาและขอคำชี้แนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย

1.3 ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในที่นี้ คือ แบบสอบถาม โดยมีข้อกำหนดคำถามจากวัตถุประสงค์และกรอบความคิด เมื่อได้คำถามแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเพื่อปรับปรุง และนำมาแก้ไขปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานบริษัทสีเคลด้า จำกัด จำนวน 30 คน

1.4 ในการดำเนินการสอบถามประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาไปส่งให้ผู้จัดการบริษัทบริษัท ฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด เพื่อขอดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

1.5 เมื่อเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ และแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

1.6 นำเสนอข้อมูลเชิงพรรณนา โดยมีรายละเอียด แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐาน ต่อความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

1.7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

## 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด รวมจำนวนทั้งสิ้น 80 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 70 คน ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane) (บุญธรรม จิตอนันต์. 2540 : 114)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ ร้อยละ 0.05  
 $N$  = ขนาดของประชากร

$$\text{แทนค่า} = \frac{80}{1 + 80(0.05)^2}$$

$$= 70$$

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยที่เหมาะสมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด และเติมคำลงในช่องว่าง ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) คำถามเป็นแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก ใช่ และ ไม่ใช่ จำนวน 12 ข้อ โดยมีเกณฑ์ การให้คะแนน ดังนี้

ตอบถูก	ได้	1	คะแนน
ตอบผิด	ได้	0	คะแนน

การแปลผลเพื่อจัดระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ใช้แบบอิงกลุ่ม โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบทดสอบมาแจกแจงความถี่ เพื่อหาค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมดและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมเป็นเกณฑ์ เพื่อจัดระยะห่างของช่วงชั้น โดยแบ่งระดับความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง และระดับมาก

ค่าคะแนน	ระดับ
น้อยกว่า 4	คะแนน น้อย
คะแนน 4-8	คะแนน ปานกลาง
มากกว่า 8	คะแนน มาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เลือกตอบ 5 ระดับตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไปใช้ของพนักงาน เลือกตอบ 3 ระดับ ตัวเลือก คือ เป็นประจำ เป็นบางครั้ง ไม่เคย จำนวน 12 ข้อ

การแปลผล ตอนที่ 3 เพื่อจัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ใช้แบบจัดกลุ่มข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่แล้วนำไปหาค่าพิสัย หลังจากนั้น กำหนดชั้นเพื่อหาความกว้างของแต่ละชั้นหรืออันตรภาคชั้น (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2544 : 292) ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยแบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก จากเกณฑ์ค่าเฉลี่ยคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับ
1.00 - 1.66	น้อย
1.67 - 3.32	ปานกลาง
3.33 - 5.00	มาก

การแปลผล ตอนที่ 4 เพื่อจัดระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไปใช้ของพนักงาน โดยแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน	ระดับ
0.00 - 1.00	ไม่เคย
1.01 - 2.00	เป็นบางครั้ง หมายถึง ทำตั้งแต่ 1-3 ครั้งสัปดาห์
2.01 - 3.00	เป็นประจำ หมายถึง ทำตั้งแต่ 3 ครั้งต่อสัปดาห์

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิดหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเปรียบเทียบ ปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์คเพนท์ จำกัด

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้ประธานกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีเนื้อหาครบเรื่องที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานบริษัทสีเคลดำ จำกัด จำนวน 30 คน แล้วนำแบบทดสอบมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.89

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาถึงผู้จัดการบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด เพื่อขอดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานของบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด

4.2 ผู้วิจัยไปพบกลุ่มตัวอย่างนำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วไปสอบถามพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด จำนวน 70 ราย ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

4.3 ระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 12 - 15 มกราคม พ.ศ. 2552

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และ ความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) มาดำเนินการใช้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา

5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปลงรหัส และบันทึกลงในเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

5.3 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าวิเคราะห์ T-test และวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One way ANOVA)

## 6. การนำเสนอผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด วิจัยออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ได้แก่ ปัจจัยของพนักงานฝ่ายผลิต

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด

ตอนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการนำ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด