

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการฝึกอบรม ใน 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ซึ่งดำเนินการวิจัยเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและสรุปผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยได้พิจารณาทำการวิจัยบริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ที่ต่างสาขา กัน รวม 5 บริษัท ที่มีลักษณะการผลิต และสินค้า รวมถึงหลักสูตรการฝึกอบรมที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และชลบุรี ดังนี้

1. บริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สาขากิ่งแก้ว (สำนักงานใหญ่)
2. บริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สาขาสาธูประดิษฐ์ (สาขา 1)
3. บริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สาขาหลังโรงเรียน (สาขา 3)
4. บริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สาขา MPI
5. บริษัท ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด สาขาแหลมฉบัง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับทั่วไปที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 5 บริษัท ในเครือซัมมิทกรุ๊ป และได้ผ่านการฝึกอบรมภายในปี 2546 จำนวน 3,066 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ใน 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ซึ่งผ่านการฝึกอบรมภายในปี 2546 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์, 2538, หน้า 233) ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 97 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางการสุ่มตัวอย่าง

สาขา	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
กิ่งแก้ว (สำนักงานใหญ่)	1,497	47
สาธูประดิษฐ์	625	20
หลังโรงเรียน	205	7
MPI	94	3
แหลมฉบัง	645	20
รวม	3,066	97

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร จำนวน 1 ชุด

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมและผ่านการฝึกอบรมในปี 2546 แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน
2. แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ผ่านการฝึกอบรม และการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน
3. แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้างาน ใน 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมในปี พ.ศ.2546 ในหลักสูตรที่บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ปจัดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสำรวจรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ ของพนักงานที่ได้รับจากการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายความว่า มีสมรรถนะใน 3 ด้าน มากที่สุด

มาก หมายความว่า มีสมรรถนะใน 3 ด้าน มาก

ปานกลาง หมายความว่า มีสมรรถนะใน 3 ด้าน ปานกลาง

น้อย หมายถึง มีสมรรถนะใน 3 ด้าน น้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีสมรรถนะใน 3 ด้าน น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรและวิธีการหรือกระบวนการจัดการฝึกอบรม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ คือ

มากที่สุด หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

มาก หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ปานกลาง หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

น้อย หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน ใน 5 บริษัทในเครือ ชัมมิทกรุ๊ป โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หลังการฝึกอบรมและพัฒนา โดยผลการประเมินจะเป็นแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ผลการปฏิบัติงานดี หมายถึง ผลการปฏิบัติงานดี

ผลการปฏิบัติงานพอใช้ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานพอใช้

ผลการปฏิบัติงานปรับปรุง หมายถึง ผลการปฏิบัติควรปรับปรุง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม

3. แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้างาน ใน 5 บริษัทในเครือชัมมิทกรุ๊ป โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในหลักสูตรการฝึกอบรม และสมรรถนะของพนักงาน ตลอดจนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หลังได้รับการฝึกอบรม

การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร รายงาน สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท

2. สร้างแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมในหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงาน รวมถึงสมรรถนะตลอดจนการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ประธานกรรมการที่ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบแก้ไขหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขเป็นขั้นตอนสุดท้าย ก่อนนำไปทดสอบใช้ต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองแล้วเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาและกรรมการคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายและจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ดังนี้ (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2530, หน้า 8)

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสัมภาษณ์ เพื่อทราบความคิดเห็นของหัวหน้างานเกี่ยวกับการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร และสมรรถนะ ของพนักงานในภาพรวมและวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตร

2. กำหนดหมวดประเด็นหลักของเนื้อหาที่ต้องการถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรมให้เกิดผลในด้านสมรรถนะของพนักงาน

3. กำหนดจำนวนข้อคำถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับ

3.1 ความคิดเห็นด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.3 การจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จุดอ่อน จุดแข็ง และการปรับปรุงแก้ไข

3.4 วิธีการ กลยุทธ์ในการปรับปรุง โดยมีให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานลดลง

3.5 การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับตัวของพนักงานในด้านวิธีการทำงานและการปฏิบัติงาน

3.6 งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน และให้ความสำคัญสูงสุดกับจุดไหนบ้าง

3.7 แผน นโยบาย ทิศทาง ในการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในอนาคต

4. กำหนดรูปแบบคำถาม รูปแบบคำถามใช้คำถามปลายเปิด ที่ผู้รับการสัมภาษณ์ สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่
5. ตรวจสอบความสอดคล้อง โดยนำโครงร่างแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดขึ้นไปปรึกษา ประธานและกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์
6. จัดทำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและแก้ไข สำนวนภาษา
7. นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้รับการปรับปรุงและตรวจสอบแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง

เก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ไปขอความร่วมมือจากพนักงานของ บริษัททั้ง 5 บริษัท โดยผ่านทางผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัทแต่ละสาขา เป็นผู้ประสานงาน
 2. คัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
 3. จัดแยกประเภทแบบสอบถาม
 4. นำมาประมวลผลเฉพาะชุดที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบเพียงพอแก่การ ประมวลผลทางสถิติ
 5. นำข้อมูลดิบประมวลลงตารางหาค่าความถี่และร้อยละ โดยช่องที่มีตัวเลขที่ได้เป็นค่า ความถี่จากกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่า 5 จะทำการรวมในช่องถัดไป หรือช่องก่อนหน้า
 6. นำข้อมูลในตารางค่าความถี่และร้อยละไปประมวลผลโดยใช้ตัวสถิติไค-สแควร์
- ในกรณีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ได้ทำการนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บ รวบรวม โดยขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสัมภาษณ์จากผู้จัดการฝ่ายบุคคลของแต่ละบริษัท ในเครือซัมมิทกรุ๊ป

วิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐานและสรุปผล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการแจกแจงความถี่
2. ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถ ในการประยุกต์ใช้ของพนักงานที่ได้รับจากการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยใช้ สูตร ไค-สแควร์

(Chi-square) โดยใช้สูตรดังนี้

ตัวอย่าง

$$\chi^2 = \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

χ^2 = ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจง แบบไค-สแควร์เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

O_{ij} = ความถี่ที่สังเกตได้ในแถวที่ i สดมภ์ที่ j ซึ่งได้มาจากการเก็บข้อมูล

E_{ij} = ความถี่ที่คาดหวังได้ในแถวที่ i สดมภ์ที่ j ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎี

i = แถวที่ i มีค่าตั้งแต่แถวที่ 1 ถึงแถวที่ r

j = สดมภ์ที่ j มีค่าตั้งแต่สดมภ์ที่ 1 ถึงสดมภ์ที่ c

r = จำนวนแถวหรือจำนวนตัวแปรที่ศึกษาตามแถวนอน

c = จำนวนสดมภ์หรือจำนวนตัวแปรที่ศึกษาตามแนวสดมภ์

3. สถิติที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าฐานนิยม (Mode) ของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามสำหรับการวิจัย

1. ไคสแควร์ (Chi-square)
2. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ และค่าฐานนิยม (Mode)