

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสุขในที่ทำงานและความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้แบ่งวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนดำเนินงานวิจัย
- 3.3 เครื่องมือการวิจัย
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ ตอนล่าง จำนวนทั้งสิ้น 139 คน (สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์กร ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)) 13 กรกฎาคม 2559 :ออนไลน์)

3.1.1 ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ตารางที่ 3.1 แสดงขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษา

หน่วยงาน	จำนวน (คน)
1. สาขาสุวรรณโลก	7
2. สาขาเอกาทศรถ	9
3. สาขาบิกซี กำแพงเพชร	10
4. สาขาหล่มสัก	7
5. สาขาหล่มเก่า	7
6. สาขาเซ็นทรัลพลาซา พิษณุโลก	8
7. สาขาพิษณุโลก	15
8. สาขาเทสโก้ โลตัส พิษณุโลก	9
9. สาขาสุโขทัย	8

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวน (คน)
10. สาขาแปรรูปปลาช่า (พิจิตร)	9
11. สาขากำแพงเพชร	10
12. สาขานนศึกษาเจริญ	8
13. สาขานนบรมไตรโลกนารถ 2	8
14. สาขาอุตรดิตถ์	9
15. สาขาเพชรบูรณ์	8
16. สาขาพิจิตร	7
รวม	139

3.1.2 วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.95 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 103 คน (อ้างถึงใน ชญานิศ พิชัยจุมพล, 2558: 39)

สูตร	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
------	----------------------

โดยที่

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร
e	=	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (0.05)

$$\begin{aligned} \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{139}{1 + 139 (0.05)^2} \\ &= 103 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างพนักงานของธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง ที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 103 คน โดยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

3.2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงานและความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Description Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีต่อความสุขในที่ทำงาน และความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งมีขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร หนังสือ บทความ บทวิเคราะห์ ระบบออนไลน์ ในเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยและความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี และใช้เป็นแนวทางในการนำมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2.2 สร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง โดยการสร้างแบบสอบถามจากการสังเคราะห์ และพัฒนาข้อคำถามจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์เสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิจัย เพื่อขอคำแนะนำตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่ปรึกษา

3.2.4 การเก็บข้อมูลภาคสนามเป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการสุ่มตัวอย่างพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง (ทั้งหมด 16 สาขา)

3.3 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อการเก็บข้อมูลในการศึกษา โดยแบบสอบถามได้มีการพัฒนาข้อคำถาม เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปในการปฏิบัติงาน เพื่อจำแนกตัวแปรส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ต่อเดือน ซึ่งมีจำนวนคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความสุขในที่ทำงาน เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 16 ข้อ เป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) แบ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในที่ทำงานออกเป็น 4 ปัจจัย คือ

ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจในชีวิต	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 1-4)
ความพึงพอใจในชีวิต	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 5-8)
อารมณ์ทางบวก	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 9-12)
อารมณ์ทางลบ	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 13-16)

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วยชุดของคำถามเพื่อวัดระดับความสุข โดยมีความหมายของคะแนนเป็นดังนี้

5 หมายถึง	มีความสุขในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง	มีความสุขในระดับมาก
3 หมายถึง	มีความสุขในระดับปานกลาง
2 หมายถึง	มีความสุขในระดับน้อย
1 หมายถึง	มีความสุขในระดับน้อยที่สุด

คำถามส่วนที่สองนี้เป็นคำถามวัดระดับความสุขในที่ทำงาน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับจะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง ตามคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	แปลความว่า	ระดับความสุขน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	แปลความว่า	ระดับความสุขน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	แปลความว่า	ระดับความสุขปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	แปลความว่า	ระดับความสุขมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	แปลความว่า	ระดับความสุขมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบวัดระดับความผูกพันของพนักงาน เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีจำนวน 12 ข้อ เป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) แบ่งความผูกพันของพนักงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความต้องการพื้นฐาน ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร ด้านสัมพันธภาพ ด้านความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

ด้านความต้องการพื้นฐาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 1-2)
ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 3-6)
ด้านสัมพันธภาพ	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 7-10)
ด้านความก้าวหน้าในงาน	จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 11-12)

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นชนิดมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วยชุดของคำถามเพื่อวัดระดับผูกพัน โดยมีความหมายของคะแนนเป็นดังนี้

5 หมายถึง	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง	มีความผูกพันในระดับมาก
3 หมายถึง	มีความผูกพันในระดับปานกลาง
2 หมายถึง	มีความผูกพันในระดับน้อย
1 หมายถึง	มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

คำถามส่วนที่สามนี้ เป็นคำถามวัดระดับความผูกพันในการทำงาน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับจะมีคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของกลุ่มตัวอย่าง ตามคะแนนอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	แปลความว่า	ระดับความผูกพันน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	แปลความว่า	ระดับความผูกพันน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	แปลความว่า	ระดับความผูกพันปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	แปลความว่า	ระดับความผูกพันมาก
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	แปลความว่า	ระดับความผูกพันมากที่สุด

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงานและความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายในด้วยสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha (กานต์สิริ เอี่ยมมงคล, 2556, หน้า 26) พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับในภาพรวมเท่ากับ 0.924 เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นจำแนกในด้านความสุขในที่ทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction), ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction), อารมณ์ทางบวก (Positive Effect), อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมเท่ากับ 0.860 และ

เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นด้านความผูกพันของพนักงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการพื้นฐาน, ด้านการสนับสนุนทางการบริหาร, ด้านสัมพันธภาพ, ด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.888 ซึ่งระดับค่าความเชื่อมั่นถือว่าอยู่ในระดับดีถึงดีมาก เนื่องจากมีค่าแอลฟามากกว่า 0.8 ดังนั้น กล่าวได้ว่า แบบสอบถามเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือตอนล่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีความน่าเชื่อถือในระดับสูง

สำหรับการวัดระดับความสัมพันธ์ ผู้ศึกษาใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson, Product Moment Correlation: r) โดยค่าที่คำนวณได้จะอยู่ในช่วง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งเกณฑ์การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดดังนี้ (นพวรรณ เล้าเกรียง, 2552 หน้า 90 อ้างถึงใน พิณทิพย์ วิจิตรธรรมาสาร, 2556 หน้า 57)

ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์การวัดและทิศทางความสัมพันธ์ พิจารณาจาก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
เมื่อค่า r เข้าใกล้ 1 (สูงกว่า .90)	มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากที่สุด
เมื่อค่า r เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70-.90)	มีความสัมพันธ์ในระดับมาก
เมื่อค่า r เข้าใกล้ .05 (ประมาณ .30-.70)	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
เมื่อค่า r เข้าใกล้ .05 (ต่ำกว่า .30)	มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย
เมื่อค่า r เป็น 0	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

3.4 การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.4.1 จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักงานเครือข่ายสาขา (ภาคเหนือ) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.4.2 เมื่อได้รับอนุญาต จากผู้อำนวยการสำนักงานเครือข่ายสาขา (ภาคเหนือ) ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เรียบร้อยแล้ว ดำเนินการแจกแบบสอบถามไปยังสาขาต่างๆ (16 สาขา) โดยกำหนดวันเวลาในการรับแบบสอบถามกลับคืน

3.4.3 รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลให้ครบถ้วน แล้วนำมาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาบันทึกข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยได้ผลลัพธ์เป็นค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1) ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

2) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้วิเคราะห์เพื่ออธิบายความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) ค่าสถิติ t-test (Independent Sample Test) ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม คือ เพศ

2) ค่าสถิติ F-test หรือ One-Way ANOVA ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยต่อไปนี้ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน กับความสุขในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในที่ทำงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.99 เป็นเกณฑ์ในการปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐานในการศึกษา