

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยเนื้อหาในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นหลักต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงประมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้เก็บข้อมูลการวิจัยในระหว่างเดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559 ถึง เดือนธันวาคม 2560 โดยผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยด้วยการศึกษาจากเอกสารถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ครอบคลุมถึงประเด็นที่จะทำการศึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ไปทดลองใช้การประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จึงจะเก็บข้อมูลจริงจากประชากรที่เป็นบุคลากรในธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

#### 3.2 ประชากรกลุ่มและตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในธนาคารการภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 2,388 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 1 สิงหาคม 2559)

##### กลุ่มตัวอย่าง

##### 1. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (1967 อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ได้ประมาณการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 ประชากรที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างทั้งหมด 343 คน

## 2. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ได้จากจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตรของ Taro Yamane 1976 อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) โดยให้มีความคาดเคลื่อนที่ 0.05

|         |   |   |   |
|---------|---|---|---|
| จากสูตร | n | = | $\frac{N}{1+Ne^2}$  |
| เมื่อ   | n | = | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  |
|         | N | = | ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย                              |
|         | e | = | ความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้โดยแทนค่าในสูตร<br>ดังนี้ |
|         | n | = | $\frac{2388}{1+(2388)(0.05)^2}$                             |
|         | n | = | 343 คน  |

ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 343 กลุ่มตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้สำรองแบบสอบถามเพิ่มอีก 17 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 360 ชุด

### 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

3. สร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถามมาจากการทบทวนเอกสารและวรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เสร็จเรียบร้อยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบในเบื้องต้น ว่าแบบสอบถามครอบคลุมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัย จำนวนภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด จากนั้นผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่อาจารย์ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามชุดนี้ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมของสำนวนภาษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ แก้ไขความถูกต้องครบถ้วนตามแนวกรอบความคิด

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ใช้ดัชนี IOC (Item Objective Congruence) ดังนี้

สูตร  $IOC = \frac{\sum R}{N}$   
 IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง  
 R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ  
 N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญ  
 โดยมีเงื่อนไขเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญตัดสินอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีลักษณะการให้คะแนน ดังนี้

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับ เนื้อหาที่ต้องการ

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ

ค่าดัชนี IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 หมายความว่า ข้อความนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ นำไปใช้ได้

ค่าดัชนี IOC น้อยกว่า 0.5 หมายความว่า ข้อความนั้นวัดได้ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการ นำไปใช้ไม่ได้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 คน ในกรณีนี้ นำไปใช้กับพนักงานที่ทำงานอยู่ธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

7. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) มีวิธีการดังนี้

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ และแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา จำนวน 30 คน หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ โดยการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับแยกรายด้าน ดังตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงการทดสอบค่าความเชื่อมั่น

| ข้อความ                             | จำนวนข้อคำถาม | ค่า Alpha |
|-------------------------------------|---------------|-----------|
| วัฒนธรรมองค์กร                      | 30            | 0.935     |
| คุณภาพชีวิตในการทำงาน               | 32            | 0.953     |
| พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | 20            | 0.866     |
| ประสิทธิภาพในการทำงาน               | 16            | 0.929     |
| ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน                   | 98            | 0.974     |

ผลวิเคราะห์ความเชื่อมั่น โดยภาพรวมของแบบสอบถามเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ค่าความเชื่อมั่นคือ ค่า Cronbach' s Alpha มีค่า 0.974 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูง

8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน โดยดัดแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- อัตราเงินเดือน
- อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 30 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (แบบสอบถามอ้างอิงจากงานวิจัย ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2556 และ วรวรรณ ชื่นพินิจสกุล, 2555) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- |                          |             |
|--------------------------|-------------|
| - การริเริ่มส่วนบุคคล    | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความอดทนต่อความเสี่ยง  | จำนวน 3 ข้อ |
| - การกำหนดทิศทาง         | จำนวน 3 ข้อ |
| - การร่วมมือ             | จำนวน 3 ข้อ |
| - การสนับสนุนการจัดการ   | จำนวน 3 ข้อ |
| - การควบคุม              | จำนวน 3 ข้อ |
| - เอกสิทธิ์              | จำนวน 3 ข้อ |
| - ระบบการให้รางวัล       | จำนวน 3 ข้อ |
| - ความอดทนต่อความขัดแย้ง | จำนวน 3 ข้อ |

- แบบของการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 32 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (แบบสอบถามอ้างอิงจากงานวิจัย กานต์นลิน คงศักดิ์, 2554) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 4 ข้อ
- โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จำนวน 4 ข้อ
- การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน จำนวน 4 ข้อ
- สิทธิของพนักงาน จำนวน 4 ข้อ
- ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น จำนวน 4 ข้อ
- สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 4 ข้อ
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 4 ข้อ
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (แบบสอบถามอ้างอิงจากงานวิจัย ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง จำนวน 4 ข้อ
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ
- พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 4 ข้อ
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ
- พฤติกรรมการทำหน้าที่ให้กับสังคม จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) (แบบสอบถามอ้างอิงจากงานวิจัย ธนัญญา ทองหอม, 2556 และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ, 2556) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- คุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ
- ปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ
- เวลา จำนวน 4 ข้อ
- ค่าใช้จ่าย จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

โดยข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะกำหนดค่าน้ำหนักตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ดังตาราง

ตารางที่ 3.2 แสดงค่าน้ำหนักตามแบบของลิเคิร์ต (Likert)

| ระดับความคิดเห็น          | การกำหนดค่าน้ำหนักของตัวเลือก |
|---------------------------|-------------------------------|
| เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  | เท่ากับ 5                     |
| เห็นด้วยในระดับมาก        | เท่ากับ 4                     |
| เห็นด้วยในระดับปานกลาง    | เท่ากับ 3                     |
| เห็นด้วยในระดับน้อย       | เท่ากับ 2                     |
| เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด | เท่ากับ 1                     |

การวิเคราะห์ข้อคำถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอัตรภาคชั้น (อ้างถึงในบุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์, 2543 : 58)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 แสดงการแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยของวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในกาทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

| การแปลความหมาย            | ระดับค่าเฉลี่ย |
|---------------------------|----------------|
| เห็นด้วยในระดับมากที่สุด  | 4.21 – 5.00    |
| เห็นด้วยในระดับมาก        | 3.41 – 4.20    |
| เห็นด้วยในระดับปานกลาง    | 2.61 – 3.40    |
| เห็นด้วยในระดับน้อย       | 1.81 – 2.60    |
| เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด | 1.00 – 1.80    |

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ไปยังผู้จัดการธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง เพื่อขอความอนุเคราะห์จาก และขออนุญาต แจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับพนักงาน
2. ผู้จัดการธนาคารได้อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามจำนวน 343 ชุด ไปแจกให้พนักงาน ทั้งนี้จากคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 343 คน
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาประมวลผลคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยตัวแปรต่างๆ จะถูกนำมาลงรหัส เพื่อเปลี่ยนให้อยู่ในรูปของตัวเลข แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

#### 3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. ระดับของวัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

#### 3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงาน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ใช้ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
2. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์และพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัว ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรต้นตั้งแต่สองตัวขึ้นไป