

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ ความสุขในการทำงานของพนักงาน บริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามตอบด้วยตัวเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาถึงความสุขในการทำงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล

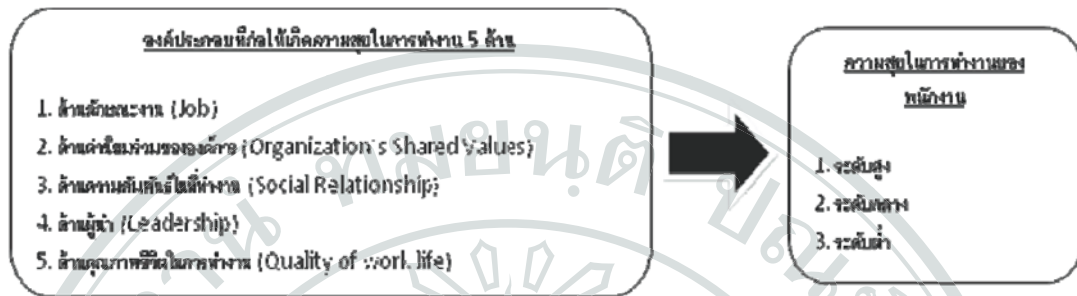
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้นำเอาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆมาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา สรุปได้ว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานแบ่งได้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านผู้นำ (Leadership) 2) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Social relationship) 3) ด้านลักษณะงาน (Job) 4) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's shared values) และ 5) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ดังแผนภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1: แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงาน



จากภาพที่ 1 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานใน 5 ด้าน ซึ่งองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน จะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็น ด้วยการวัดสเกลทัศนคติ (Likert-type scale)

นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงาน โดยคำถามที่ใช้นำมาจากแนวคิดของ Alexander Kjerulf (2007) ที่ได้กล่าวถึงความหมายของความสุขในการทำงานว่า คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยที่บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน มีความสนุกกับงานที่กระทำ มีความภูมิใจในงาน ได้ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ รับรู้ว่างานที่ตนกระทำนั้นมีความสำคัญ มีคนเห็นคุณค่าของงานที่เรากระทำ มีความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน และมีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด (ที่มา: บริษัท เฟสท์ดรัก จำกัด, แผนกบุคคล, 2552) มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 110 คน โดยจำแนกประเภทพนักงานตามระดับความรับผิดชอบในตำแหน่งงานได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1: แสดงจำนวนของพนักงานจำแนกตามระดับความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน

สถานที่ปฏิบัติงาน	จำนวนพนักงาน ระดับหัวหน้างาน(คน)	จำนวนพนักงาน ระดับปฏิบัติการ(คน)
ส่วนสำนักงาน : มีพนักงานทั้งหมด 32 คนแบ่งเป็น		
สำนักงานใหญ่	12	20
ส่วนสาขา 12 สาขา : มีพนักงานทั้งหมด 80 คนแบ่งเป็น		
รวมทั้งรวม	30	80

โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 30 คน จะประกอบไปด้วย ผู้จัดการฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน เกสซ์กรผู้จัดการสาขา ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการฝ่ายบริหารจัดการ หัวหน้าฝ่ายคลังสินค้าและหัวหน้าฝ่ายจัดซื้อ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวน 80 คน ประกอบไปด้วยพนักงานฝ่ายบัญชี พนักงานฝ่ายการตลาด พนักงานฝ่ายคลังสินค้า พนักงานฝ่ายจัดซื้อ พนักงานฝ่ายบริหารจัดการ พนักงานฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ช่วยเกสซ์กรและพนักงานขายซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งรวบรวมจากแบบสอบถามโดยสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทพีเอสทีอาร์ จำกัด จังหวัดเชียงใหม่

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่องความสุขในการทำงานซึ่งพัฒนาขึ้นจากกรมศิริ เมนะ โปธิ (2550) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสุขในการทำงานซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานใน 5 ด้านโดยสัดส่วนจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้านดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามความสุขในการทำงาน

องค์ประกอบในการทำงาน	จำนวนข้อคำถาม
1. ด้านผู้นำ (Leadership)	10 ข้อ
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Social relationship)	10 ข้อ
3. ด้านลักษณะงาน (Job)	11 ข้อ
4. ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's shared values)	5 ข้อ
5. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life)	4 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 8 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองส่วนนี้เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติหรือมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-type scale) โดยค่าของคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ในการทดสอบหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability Test) (George & Paul, 2006:231) ซึ่งค่า Cronbach's Alpha สามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่า Alpha มากกว่า 0.9	หมายถึง อยู่ในระดับดีมาก (Excellent)
ค่า Alpha มากกว่า 0.8	หมายถึง อยู่ในระดับดี (Good)
ค่า Alpha มากกว่า 0.7	หมายถึง อยู่ในระดับยอมรับได้ (Acceptable)
ค่า Alpha มากกว่า 0.6	หมายถึง อยู่ในระดับน่าสงสัย (Questionable)
ค่า Alpha มากกว่า 0.5	หมายถึง อยู่ในระดับไม่ดี (Poor)
ค่า Alpha น้อยกว่า 0.5	หมายถึง อยู่ในระดับไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable)

แบบสอบถามส่วนที่ 1 มีค่าแอลฟา (Alpha α) เท่ากับ 0.958 ส่วนที่ 2 มีค่าแอลฟา (Alpha α) เท่ากับ 0.901 ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองส่วนล้วนมีค่าแอลฟา (Alpha α) มากกว่า 0.80 ดังนั้นถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษานี้ทั้งความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อ

ความสุขในการทำงานและความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการให้คะแนนในแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เป็นแบบสอบถามคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert-type scale) ซึ่งค่าของคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก |
| 3 | มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (ริงสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง | พนักงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง | พนักงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง | พนักงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง | พนักงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง | พนักงานมีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจะวิเคราะห์มาจากคะแนนค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานซึ่งมีจำนวนข้อคำถาม 8 ข้อดังต่อไปนี้

1. ท่านมีความรู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ท่านทำ
2. ท่านได้ทำงานที่ดีและมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ
3. ท่านได้ทำงานร่วมกับคนอื่นดี ๆ
4. ท่านรับรู้ว่าการที่ท่านทำอยู่นั้นมีความสำคัญ
5. ท่านทราบว่ามีคนเห็นคุณค่าของงานที่ท่านทำ
6. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำ
7. ท่านรู้สึกสนุก มีความสุขในที่ทำงาน
8. ท่านมีความรู้สึกที่ได้รับการกระตุ้นและเสริมพลังในการทำงาน

เมื่อได้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานจากข้อคำถามทั้ง 8 ข้อแล้ว จะนำคะแนนค่าเฉลี่ยรวมมาพิจารณาจากเกณฑ์การวัดระดับความสุขในการทำงาน

โดยเมื่อได้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานแล้ว ผู้ศึกษาได้นำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อทำการแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ระดับตามระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือพนักงานที่มีความสุขในการทำงานระดับสูง ระดับปานกลางและระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงจากคะแนนค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (รัตนา ศิริพานิช, 2533)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

เกณฑ์การวัดระดับความสุขในการทำงานจะมีชั้นของคะแนนค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับซึ่งผู้ศึกษาแบ่งระดับความสุขในการทำงานของพนักงานได้ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68-5.00 หมายถึง | ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.67 หมายถึง | ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง | ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ |

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงาน และระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ใช้เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพนักงานกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

3. การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ข้อมูลทั่วไป) ของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานในด้านภาพรวมของความสุขในการทำงานและความคิดเห็นต่อองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Regression Analysis) ระหว่างองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้งในด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กรและด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของพนักงานเพื่ออธิบายว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในแต่ละด้าน มีอิทธิพลในการอธิบายความสุขในการทำงานมากน้อยเพียงใด

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลคือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บริษัท เฟิสท์ดรัก จำกัด (สำนักงาน) และร้านขายยาตามสาขาต่างๆ 12 แห่ง

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2552 ถึงกันยายน 2552