บทที่ 3
ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตกำแพงเพชร มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความสุขในการทำงานและอิทธิพลของปัจจัยจำนวน 4 ด้าน อันได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงานและปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร โดยในแต่ละปัจจัยมีความหมาย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนัก แรงสร้างปรารถนาในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ผู้นำจักต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวมเพื่อสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์(Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนั้นจะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่ม ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ปัจจัยด้านลักษณะของงาน หมายถึง การได้ทำงานที่ตนชอบ ชำนาญ ตำแหน่ง คุณค่าทางสังคม การยอมรับนับถือ ความหลากหลายของงานและสถานที่ทำงาน การได้รับการอำนวยการและสนับสนุนต่างๆ ในการทำงานและ โอกาสในการควบคุม/บังคับบัญชา/ตัดสินใจ

4. ปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล หมายถึง ทัศนะของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับกับงานที่ทำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาพรวมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในประเด็น การวัดระดับความสุขในการทำงานและความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานและระบบการให้รางวัล ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ พนักงานธนาคาร สังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร ที่ปฏิบัติงานประจำสาขา อันได้แก่ ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด รองผู้จัดการบริการลูกค้า พนักงานบริการลูกค้า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการบริการ ซึ่งเป็นทั้งพนักงานประจำ และพนักงานสัญญาจ้าง มีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2552: ออนไลน์)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลเบื้องต้น ในการศึกษานี้เก็บรวบรวมคำตอบจากแบบสอบถาม จำนวน 131 ชุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ข้อมูลจากการรวบรวมเอกสารต่างๆ บทความและบทวิเคราะห์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งได้จากหนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระบบออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัยจำนวน 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.3 ปัจจัยด้านลักษณะของงาน

2.4 ปัจจัยด้านระบบการให้รางวัล

ในแบบสอบถามส่วนนี้ แบ่งช่วงของระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert-Type scale)(เตือนจิตต์ จิตต์อารี, 2542) โดยกำหนดการให้คะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผลคะแนนที่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปรความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.50-2.49	ไม่เห็นด้วย
2.50-3.49	เฉยๆ
3.50-4.49	เห็นด้วย
4.50-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระดับความสุขที่ได้รับ

ในแบบสอบถามตอนที่ 3 นี้จะแบ่งช่วงของระดับความสุขที่ได้รับ ณ ปัจจุบันออกเป็น 5 ระดับ ใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert-Type scale) (เตือนจิตต์ จิตต์อารี, 2542) โดยกำหนดการให้คะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง เฉยๆ

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลคะแนนที่ได้วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยโดยคะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน
1.50-2.49	พนักงานค่อนข้างไม่มีความสุขในการทำงาน
2.50-3.49	พนักงานรู้สึกเฉยๆ
3.50-4.49	พนักงานค่อนข้างมีความสุขในการทำงาน
4.50-5.00	พนักงานมีความสุขในการทำงาน

เนื่องจากเกณฑ์กำหนดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานดังกล่าว เป็นการใช้ข้อมูลระดับ Ordinal ดังนั้นเกณฑ์การกำหนดคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวจึงเป็นการใช้เกณฑ์ Ordinal ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ค่ากลาง(Median) ในการแบ่งคะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับ ระยะห่างระหว่างระดับจึงมีค่าไม่เท่ากัน ส่วนการทดสอบความแม่นตรงของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ผู้ศึกษาได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสรา เพื่อตรวจสอบความแม่น ตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบจากแนวคิดทฤษฎีว่า ข้อคำถามในแต่ละข้อนั้น มีความตรงประเด็นในสิ่งที่ต้องการวัดมากน้อยเพียงใด ตลอดจนการพิจารณาถึงความเหมาะสมในการใช้ภาษา ทั้งในแง่วิชาการและในการนำไปปฏิบัติรวมทั้งได้จัดโครงสร้างของแบบสอบถามและลำดับของข้อคำถามต่าง ๆ ให้สอดคล้องต่อเนื่องกันหลังจากได้ตรวจสอบจนแน่ใจว่า ในข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการศึกษา จากนั้นผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อน(Pre-Test) กับพนักงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากสำนักงานเขตอื่นๆ ที่มิใช่พนักงานสาขา ในกลุ่มประชากรที่จะศึกษา นั่นคือ พนักงานสาขาภายใต้สำนักงานเขตกำแพงเพชร ซึ่งมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงกับประชากรที่จะศึกษาจริง จำนวน 30 คน และเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถามแล้วจึงนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) จากการหาค่าสัมประสิทธ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งข้อมูลแบบสอบถามโดยรวมปรากฏค่าแอลฟาเท่ากับ 0.95 ดังนั้นเครื่องมือแบบสอบถามนี้ จึงมีความน่าเชื่อถือได้มาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงแบบที (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe) และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ภายใต้สมมติฐานการศึกษาว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะของงานและระบบการให้รางวัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความสุขในการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปคะแนนดิบ (ค่า B) ในการเปรียบเทียบอิทธิพลของตัวแปร เนื่องจากกลุ่มประชากรมีความแตกต่างกัน (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2553: ออนไลน์)

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินศึกษาและรวบรวมข้อมูล จะทำการศึกษาที่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในสังกัดสำนักงานเขตกำแพงเพชร จำนวน 10 สาขา อันได้แก่ สาขากำแพงเพชร สาขาตาก สาขาย่อยริมปิง สาขาแม่สอด สาขาย่อยตลาดพาเจริญ สาขาชากังราว สาขาสลกบาตร สาขาลานกระบือ สาขาคลองขลุง และสาขาขาณุวรลักษบุรี

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาทั้งสิ้น 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคมปี พ.ศ.2552 ถึง เดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ.2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved