

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนิน การศึกษาโดยมีขั้นตอน ดำเนินการดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ จำนวนทั้งหมด 435 คน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่สร้างขึ้นโดย Krejcie และ Morgan (1970 อ้างถึงในณรงค์, 2542)

เมื่อเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรแล้ว ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 205 คน และการสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ซึ่งประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิตามลักษณะของฝ่ายภายในองค์การและดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วย วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) (สุชาติ, 2538) ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกชั้นภูมิตามฝ่าย

ฝ่าย (ชั้นภูมิ)	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
การตลาดและขาย	163	37.47	77
ประชาสัมพันธ์	36	8.27	17
พัฒนาผลิตภัณฑ์	21	4.83	10
ไอที	26	5.98	12
กฎหมาย	21	4.83	10
ทรัพยากรมนุษย์	55	12.64	26
บัญชี/การเงิน	68	15.63	32
สินเชื่อ	21	4.83	10
การลงทุน	24	5.52	11
รวม	435	100.00	205

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน เป็นแบบให้ เลือกตอบและเติมคำ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมี 4 องค์ประกอบ คือ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีในการทำงาน และการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบไปด้วย 6 มิติ คือ วัฒนธรรมเน้นผลงาน วัฒนธรรมเน้นคน วัฒนธรรมมองมุมกว้าง วัฒนธรรมระบบปิด วัฒนธรรมเน้นการควบคุมแบบเข้มงวดและวัฒนธรรมที่เน้นผลการปฏิบัติงาน จำนวน 33 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ด้านคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติและความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรม จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 20 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออก เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม
2. รวบรวมข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง - ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Structure validity)
4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบเครื่องมือโดยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

5. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's coefficient alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ดังนี้

แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8649

แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9045

แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9070

แบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9233

6. นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการเก็บข้อมูลแล้วส่งไปยังองค์การธุรกิจกระดาษ เพื่อขออนุมัติการเข้าไปเก็บข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานองค์การธุรกิจกระดาษ ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานในช่วงเดือนสิงหาคม 2549 โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งหมดจำนวน 215 ชุด

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด 205 ชุด และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบ ให้คะแนนและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1. แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามความเครียดในการทำงาน แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรและแบบสอบถามความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประมาณค่า แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในการตรวจสอบให้คะแนนแบบสอบถามดังต่อไปนี้

	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นผู้วิจัยได้แบ่งระดับคะแนนของแบบสอบถามออกเป็น 3 ระดับ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการอธิบายความเครียดในการทำงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยคำนวณจากสูตรอันดับภาคชั้น ดังนี้ (อ้างถึงในบุญเรียง, 2542)

$$\text{สูตร} \quad \text{ค่าอันดับภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการคำนวณดังกล่าว สามารถแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ออกเป็นระดับเท่าๆ กัน 3 ระดับ และมีการกำหนดเกณฑ์ความหมาย ดังนี้

ความเครียดในการทำงาน มีเกณฑ์การแบ่งระดับ คือ

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 2.33	ความเครียดในการทำงานระดับต่ำ หมายถึง พนักงานไม่มีความรู้สึกอึดอัด วิตกกังวล สับสนในการทำงาน อันเนื่องมาจากความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีและการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ
2.34 – 3.66	ความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานค่อนข้างมีความรู้สึกอึดอัด วิตกกังวล สับสนในการทำงาน อันเนื่องมาจากสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีและการขาดความก้าวหน้าในอาชีพ
3.67 – 5.00	ความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกอึดอัดใจ วิตกกังวล สับสนในการทำงานเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ การขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บทบาทในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีและการขาดความก้าวหน้าในอาชีพเกิดขึ้นเป็นประจำ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีเกณฑ์การแบ่งระดับ คือ

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>ความหมายของระดับคะแนน</u>
1.00 – 2.33	รับรู้วัฒนธรรมองค์การต่ำ หมายถึง การที่พนักงานไม่มีการประมวลและตีความต่อสิ่งที่องค์การสร้างขึ้น ในรูปแบบของ ค่านิยม ความเชื่อ ความคาดหวัง บรรทัดฐาน ซึ่งทำให้ไม่เกิดระบบความเข้าใจของสมาชิกในองค์การร่วมกันและไม่มีการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อสะท้อนถึงความเข้าใจนั้น
2.34 – 3.66	รับรู้วัฒนธรรมองค์การปานกลาง หมายถึง การที่พนักงานค่อนข้างมีการประมวลและตีความต่อสิ่งที่องค์การสร้างขึ้น ในรูปแบบของ ค่านิยม ความเชื่อ ความ

คาดหวัง บรรทัดฐาน ซึ่งทำให้เกิดระบบความเข้าใจของสมาชิกในองค์กรร่วมกัน และมีการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อสะท้อนถึงความเข้าใจนั้น

- 3.67 – 5.00 รับรู้วัฒนธรรมองค์การมาก หมายถึง การที่พนักงานมีการประมวลและตีความต่อ สิ่งที่ต้องการสร้างขึ้น ในรูปแบบของ ค่านิยม ความเชื่อ ความคาดหวัง บรรทัดฐาน ซึ่งทำให้เกิดระบบความเข้าใจของสมาชิกในองค์กรร่วมกันเป็นอย่างมากและมีการแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อสะท้อนถึงความเข้าใจนั้น

ความผูกพันต่อองค์การ มีเกณฑ์การแบ่งระดับ คือ

ระดับคะแนน

ความหมายของระดับคะแนน

- 1.00 – 2.33 มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดี ต่อองค์การน้อย รวมถึงขาดความเชื่อมั่นและยอมรับในตัวเป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ ทำให้ไม่มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความ จงรักภักดีต่อองค์การ
- 2.34 – 3.66 มีความผูกพันต่อองค์การปานกลาง หมายถึง การที่พนักงานค่อนข้างมีทัศนคติและ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ รวมถึงมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ ทำให้มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานและเกิดความจงรักภักดี ต่อองค์การ
- 3.67 – 5.00 มีความผูกพันต่อองค์การสูง หมายถึง การที่พนักงานมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดี ต่อองค์การอย่างมาก รวมถึงมีความเชื่อมั่นและยอมรับในตัวเป้าหมายและค่านิยม ขององค์การ ทำให้มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานและเกิดความจงรักภักดี ต่อองค์การต่างฝ่ายต่างสามารถตอบสนองความต้องการซึ่งกันและกันได้ ทำให้ พนักงานมีความเต็มใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานและอยากที่จะดำรงอยู่ใน องค์การนี้ต่อไป

ความตั้งใจที่จะลาออก มีเกณฑ์การแบ่งระดับ คือ

ระดับคะแนน

ความหมายของระดับคะแนน

- | | |
|-------------|--|
| 1.00 – 2.33 | มีความตั้งใจที่จะลาออกต่ำ หมายถึง การที่พนักงานไม่มีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร อันเนื่องมาจากพนักงานยังมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการทำงาน รวมถึงมีความผูกพันต่องานและองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานยังอยากที่จะทำงานให้กับองค์กรนี้ต่อไป |
| 2.34 – 3.66 | มีความตั้งใจที่จะลาออกปานกลาง หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดที่จะออกจากงาน อันเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงานน้อย จนมีความคิดที่จะลาออกจากองค์กร |
| 3.67 – 5.00 | มีความตั้งใจที่จะลาออกสูง หมายถึง การที่พนักงานมีความคิดที่จะออกจากงานเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน ตลอดจนมีความรู้สึกไม่อยากที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ต่อไป |

สถิติที่ใช้ในการทำวิจัย

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนกและแปลความหมายตัวแปร
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

5. Pearson's product moment correlation coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่มีอิสระต่อกัน

6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบ Stepwise (Stepwise multiple regression analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม