

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อศีลธรรม และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนและวิธีการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง ซึ่ง ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2549 จำนวน 913 คน จาก 20 แผนก

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 276 คน ได้จากขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จากสูตรการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง 276 คน ดังสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย $N = 913$ $n = 276$ $e = 0.05$

2.2. ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยตามแผนก

2.3. ในแต่ละแผนกทำการเปรียบเทียบสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนก แล้วเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Random Sampling) โดยการจับสลาก ดังรายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง แต่ละแผนกที่กำหนดไว้ในตารางที่ 3.1

2.4 กลุ่มตัวอย่างที่ถูกคัดเลือกในการศึกษานี้ ได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่ผิดจริยธรรมที่หัวหน้างานเป็นผู้สมมติและจัดขึ้น ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละแผนก หลังจากนั้นให้หัวหน้างานสร้างสถานการณ์จำลองซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามแต่ละหน่วยงาน เช่น งานบริการลูกค้า หัวหน้างานก็ให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องกับลูกค้า โดยให้เพื่อนพนักงานที่ทราบที่กำลังสร้างสถานการณ์จำลองอยู่ เป็นคนโทรเข้ามาหา

พนักงานคนดังกล่าว ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการไม่ทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการรับรู้ถึงความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หลังจากสร้างสถานการณ์จำลองเสร็จแล้ว ก็ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม หลังเลิกงานหรือ เวลาพักเที่ยง

ตารางที่ 3.1

แสดงการเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละแผนก

แผนก	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ABD	13	$(13 \times 100) / 278 =$ ประมาณ 5 คน
AMB	4	1
CIB	22	8
CMB	17	6
CMP	10	3
DFA	4	1
FIN	32	11
HSS	40	14
HTV	29	10
IBB	7	2
OPP	264	95
MKT	22	8
PAD	6	2
PCM	31	11
TAD	36	13
TCM	24	9
PFS	180	65
CCR	133	48
CRM	18	6
HRD	21	7
รวม	913	276

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม (Ethical Pressure) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมในการทำงานขององค์กรและพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง (Posner, B.Z., Kouzes, J.M., and Schmidt, W.H., 1985, pp. 293–309; Shafer, W.E., 2002, pp. 263–275; Soutar, G. et al., 1994, pp. 327–333)

2. ความเชื่อศีลธรรม (Belief in Universal Moral Rules Versus Relativism) หมายถึง ความเชื่อที่เป็นข้อกำหนดในการแยกแยะความถูกต้อง ที่ส่งผลต่อทัศนคติในการแสดงพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย (Forsyth, 1980, pp.175–184)

2.1 ความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ (Relative Moral Rules) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยคำนึงถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

2.2 ความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล (Universal Moral Rules) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ด้วยแบบแผนชัดเจนเหมือนกันไม่ว่าอยู่ที่ใด

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Mowday et al., 1979, pp. 224–247)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ได้ศึกษา รวบรวมและสร้างขึ้น โดยมีแนวทางในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. แนวทางในการสร้างแบบสอบถามและเกณฑ์การให้คะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม วัดการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม (Ethical Pressure) ใช้แนวคิดของ โปสเนอร์ และคณะ (Posner, B.Z., Kouzes, J.M., and Schmidt, W.H., 1985, pp. 293–309; Shafer, W.E., 2002, pp. 263–275; Soutar, G. et al., 1994, pp. 327–333) เป็นเกณฑ์ในการศึกษา โดยได้ปรับปรุงและเพิ่มข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษา รวมทั้งขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ ศาสตราจารย์ ดร. ศรีเรื่อน แก้วกังวาล และศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช เพื่อพัฒนาข้อความให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 22 ข้อ แล้วนำข้อความที่ได้ทั้งหมด ไปพัฒนาเพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามต่อไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเชื่อศีลธรรม (Belief in Universal Moral Rules Versus Relativism) ใช้แนวคิดของ ฟอรัซซี (Forsyth, 1980, pp. 175–184) เป็นเกณฑ์ในการศึกษา และปรับปรุงข้อคำถาม รวมทั้งขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาล และ ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช เพื่อพัฒนาข้อคำถามให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 20 ข้อ แล้วนำข้อคำถามที่ได้ทั้งหมดไปพัฒนา เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามต่อไป

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ใช้แนวคิดของ มาร์เดย์และคณะ (Mowday et al, 1979, pp. 224–247) เป็นเกณฑ์ในการศึกษา โดยปรับปรุงข้อคำถาม รวมทั้งขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาล และ ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา ศิริพานิช เพื่อพัฒนาข้อคำถามให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 22 ข้อ แล้วนำข้อคำถามที่ได้ทั้งหมดไปพัฒนา เพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถามต่อไป

โดยแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน มีลักษณะการให้คะแนน ตามมาตรวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ค่าคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	ได้ค่าคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ได้ค่าคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ได้ค่าคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ได้ค่าคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

กรณีที่ข้อความใดมีความหมายในทิศทางตรงกันข้าม ในการศึกษานี้กำหนดให้ค่าคะแนนในทางกลับกัน ส่วนเกณฑ์การพิจารณาการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อศีลธรรม และความผูกพันต่อองค์กร แสดงดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์ความหมายสำหรับ ค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม
 ความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากล และความผูกพัน
 ต่อองค์การที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรที่ใช้ เป็นเกณฑ์ในการศึกษา	ความหมาย
การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม	3.11 ขึ้นไป ต่ำกว่า 3.11	รับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ไม่รับรู้ความกดดันทางจริยธรรม
ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์	3.53 ขึ้นไป ต่ำกว่า 3.53	มีความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ ไม่มีความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์
ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากล	3.93 ขึ้นไป ต่ำกว่า 3.93	มีความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล ไม่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากล
ความผูกพันต่อองค์การ	3.43 ขึ้นไป ต่ำกว่า 3.43	มีความผูกพันต่อองค์การ ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ

(Peterson, 2003, p. 563)

การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยค่าที่มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา คือ กลุ่มที่มีการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา จะไม่มีการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม

ความเชื่อศีลธรรม พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยค่าที่มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา จะมีความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา จะมีความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล

ความผูกพันต่อองค์การ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน โดยค่าที่มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา คือ กลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์การ ส่วนกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษา จะไม่มีความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนเกณฑ์ความหมายสำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน แสดงดังตาราง

ที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

เกณฑ์ความหมายสำหรับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
.81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.61–.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
.41–.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.21–.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ .20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2546, น. 153

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้นักศึกษาปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมจำนวน 15 คน ช่วยตรวจสอบและประเมินหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำผลที่ได้ไปคำนวณ ตามสูตรของ ลอร์ชีว์ (Lawshe, 1979, pp. 563–575) แล้วเปรียบเทียบค่าที่ได้กับตาราง ลอร์ชีว์ โดยค่าอัตราส่วนความตรงตามเนื้อหาต่ำสุดมีค่าเท่ากับ 0.49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และนำข้อคำถามที่ได้ไปพัฒนาเพื่อหาคุณภาพในขั้นต่อไป

3. นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากหาค่าความตรงตามเนื้อหาแล้ว นำไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pretest) กับพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน เพื่อนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) โดยหาอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ระหว่างกลุ่มที่มีคะแนนสูงกับกลุ่มที่มีคะแนนต่ำ กลุ่มละ 25% โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป จึงจะถือว่า มีอำนาจจำแนกสูงและสามารถนำมาใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 1.75 ตัดทิ้ง

4. นำแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) เพื่อดูความเชื่อมั่นและประเมินคุณภาพ ของแบบสอบถามในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเลือกข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง (ภาคผนวก ข) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4
ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	จำนวนข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษา
การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม	–	0.7140	18 ข้อ โดยข้อคำถามที่ไม่ผ่านการทดสอบคือ ข้อ 8, 9, 14, 15
ความเชื่อศีลธรรม โดยข้อคำถามตั้งแต่ข้อ 1–10 เป็นข้อคำถามความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล และข้อ 11–20 เป็นข้อคำถามความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์	ข้อที่ 11, 14	0.8152	17 ข้อ โดยข้อคำถามที่ไม่ผ่านการทดสอบคือ ข้อ 7
ความผูกพันต่อองค์กร	–	0.7791	18 ข้อ โดยข้อคำถามที่ไม่ผ่านการทดสอบคือ ข้อ 4, 10, 11, 18

การเก็บข้อมูล

ทำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อมอบให้กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล แจ้งให้หัวหน้างานทราบ หลังจากนั้นให้หัวหน้างานสร้างสถานการณ์จำลองซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไป ตามแต่ละหน่วยงาน เช่น งานบริการลูกค้า หัวหน้างานก็ให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องกับลูกค้า โดยให้เพื่อนพนักงานที่ทราบว่ากำลังสร้างสถานการณ์จำลองอยู่ เป็นคนโทรเข้ามาหาพนักงานคนดังกล่าว ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายนั้นๆ ไม่ทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ รับรู้ถึงความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หลังจากสร้างสถานการณ์จำลองเสร็จแล้ว ก็ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม หลังเลิกงานหรือเวลาพักเที่ยง โดยแบบสอบถามที่ทำเสร็จ จะส่งไปยังฝ่ายบุคคลเพื่อรวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

รวบรวมข้อมูลที่ได้ ตรวจสอบความถูกต้องและลงรหัส แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences) ในการหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากล และความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการทดสอบ ไคส์แควร์ (Chi-Square Test for Independence)

ส่วนที่ 2 เสนอสมการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร จากตัวแปร การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล และความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีรูปแบบของสมการดังนี้

$$\text{Com} = a + X_1 (\text{EP}) + X_2 (\text{Rela}) + X_3 (\text{Uni})$$

โดย Com คือ ค่าความผูกพันต่อองค์กร

a คือ ค่าคงที่ที่คำนวณได้จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน

X_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม

EP คือ ค่าการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม

X_2 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์

- Rela คือ ค่าความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์
 X_3 คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล
 Uni คือ ค่าความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล

ตารางที่ 3.5

ตารางสรุปค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในการศึกษา	สถิติที่ใช้
1. การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร	Pearson Correlation
2. ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร	Chi-Square (การทดสอบความเป็นอิสระ)
3. การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากล	Chi-Square (การทดสอบความเป็นอิสระ)
4. มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว ที่ประกอบด้วย การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากล ที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กร	Stepwise multiple regression analysis