

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” มีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

งานวิจัย “ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี” เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) ที่ศึกษาความสัมพันธ์และอำนาจพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จากตัวแปรบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 440 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มสายงานบริการ ดังนี้

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

เมื่อ

N = ขนาดของประชากรทั้งหมด

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

แทนค่า

$$n = \frac{440}{1 + 440(0.05)^2}$$

$$n = 209 \text{ คน}$$

ตัดเศษทิ้งเหลือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 200 คน
การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน

$$n_i = \frac{N_i/n}{N}$$

n_i = ขนาดตัวอย่างในชั้นภูมิที่ i

n = ขนาดตัวอย่าง

N_i = ขนาดของประชากรในชั้นภูมิที่ i

N = ขนาดของประชากร

แทนค่า

$$n_i = \frac{180/200}{440}$$

$$n = 82 \text{ คน}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มสายงานบริการ

กลุ่มบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานกลุ่มอสังหาริมทรัพย์	180	82
พนักงานกลุ่มพลังงาน	145	66
พนักงานกลุ่มขนส่ง	115	52
รวม	440	200

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา

3.2 ออกแบบเครื่องมือที่ต้องการพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.3 กำหนดนิยามของตัวแปรที่ต้องการศึกษา

3.3.1 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเด่นต่างๆ จากภาพรวมของแต่ละบุคคล ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา อารมณ์ ซึ่งแสดงออกต่อผู้อื่นทางสังคม โดยลักษณะเหล่านั้นสามารถนำมารวมไว้ได้

3.3.2 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกทางอารมณ์ ทศนคติในด้านบวก ที่มีองค์ประกอบจากการทำงานและปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง

3.3.3 ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติ หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ขอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และมีความยินดีที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จ

3.4 กำหนดระดับการวัดตัวแปร

ตัวแปรด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่อยู่ในระดับการวัดแบบอัตรากาชั้น

3.5 สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามของตัวแปร

ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามจำนวน 103 ข้อ โดยแบ่งข้อคำถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	จำนวน 36 ข้อ
ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน	จำนวน 36 ข้อ
ตอนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน 24 ข้อ

3.6 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.6.1 เสนอข้อคำถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item) โดยข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ .50 ขึ้นไป แสดงว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามเท่ากับ 1.00

3.6.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Dissemination)

ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามมีค่าระหว่าง .107 - .725

3.7 ลักษณะของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

3.7.1 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคลิกภาพ จำนวน 34 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพมาก
ปานกลาง	หมายถึง ตรงกับบุคลิกภาพ
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง ไม่ตรงกับบุคลิกภาพ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ไม่ตรงกับบุคลิกภาพมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 5-4-3-2-1 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนกลับกัน คือ 1-2-4-5 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยเลย

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.67 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.68 – 5.00 หมายความว่า มีบุคลิกภาพอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับปัจจัยด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพแบบหัวน้าวทางอารมณ์

ก. ฉันมักโกรธทันที เมื่อมีสิ่งใดหรือบุคคลใดทำพฤติกรรมที่ฉันไม่ชอบ

บุคลิกแบบเปิดเผยชอบการแสดงออก

ข. ฉันมักมีความคิดใหม่ๆ มาเสนอผู้อื่นอยู่เสมอ

บุคลิกแบบเปิดรับประสบการณ์

ค. ฉันชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น

บุคลิกแบบการประนีประนอม

ง. ฉันเป็นคนสุภาพอ่อนโยนกับเพื่อนร่วมงาน

บุคลิกแบบการมีสติรู้ผิดชอบ

จ. ฉันมีเป้าหมายชัดเจนและมีการปฏิบัติสู่เป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน

3.7.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 35 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า

6 ระดับได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริง
เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริง
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 6-5-4-3-2-1 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนในทางกลับกัน คือ 1-2-4-5-6 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.66 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.67 – 4.33 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 4.34 – 6.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับด้านความพึงพอใจในงาน

ด้านการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ และรางวัลใจ

ก. ฉันรู้สึกว่ารายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ข. ฉันได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับองค์การภายนอก

ด้านผู้บังคับบัญชา

ค. หัวหน้าของฉันค่อนข้างมีอำนาจต่อการทำงานของฉัน

ด้านลักษณะงานและระเบียบการปฏิบัติ

ง. ความพยายามในการทำงานให้ดีของฉันมักจะถูกกีดกันด้วยระเบียบข้อจำกัด

ด้านเพื่อนร่วมงาน

จ. ฉันชอบคนที่ทำงานด้วย

ด้านการติดต่อสื่อสาร

ฉ. องค์การนี้มีการติดต่อสื่อสารภายในที่ดี

3.7.3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 23 ข้อ ใช้แบบวัดประเมินค่า

7 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริง
เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่แน่ใจ	หมายถึง ไม่แน่ใจ
ไม่เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงบ้าง
ไม่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริง
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง ไม่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์ในการให้คะแนน ข้อคำถามในทางบวกจะให้คะแนน 7-6-5-4-3-2-1

สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามในทางลบจะให้คะแนนกลับกัน คือ 1-2-4-5-6-7 สำหรับการตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลจากคะแนน ใช้การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 3.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 3.01 – 5.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 5.01 – 7.00 หมายความว่า มีความผูกพันอยู่ในระดับสูง

ตัวอย่างข้อคำถามสำหรับด้านความผูกพันต่อองค์กร

ก. ฉันมีความสุขที่จะทำงานในหน้าที่ของฉันที่เหลือกับองค์กรนี้

ข. ฉันรู้สึกดีทุกครั้งที่ได้พูดคุยเกี่ยวกับองค์กรของฉันกับคนภายนอก

ค. ฉันไม่รู้สึกว่าครอบครัวเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ง. ฉันไม่รู้สึกว่าผูกพันกับองค์กรนี้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อประสานขอความร่วมมือไปยังสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ให้พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี จำนวน 30 คน ทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อนำผลข้อมูลมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม

4.3 ให้พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน ทำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

4.4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อรรถประโยชน์ความผูกพันต่อองค์กร และสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล คำนวณหาอันดับของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ การทดสอบค่าทีอิสระ (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Person's Products Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4

กำหนดค่าการยอมรับทางสถิติที่ระดับ .05

