

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการตามโครงการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบ และขอบเขตของการดำเนินการวิจัยสรุปดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคจำนวน 17 ศูนย์ และ 4 สำนักงาน ทั่วประเทศ รวมทั้งหมด 163 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน และปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบข้อคำถามแสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบ Rating scale ตามแบบของ Likert ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- (1) นโยบายขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ
- (2) บรรยากาศขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ
- (3) ภาวะผู้นำขององค์กร มีคำถาม 5 ข้อ
- (4) การฝึกอบรมและการพัฒนา มีคำถาม 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- (1) ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ให้ค่า 5 คะแนน
- (2) ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก ให้ค่า 4 คะแนน

(3) ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง ให้ค่า 3 คะแนน

(4) ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย ให้ค่า 2 คะแนน

(5) ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด ให้ค่า 1 คะแนน

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กร ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} && (3.1) \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผล (interpretation) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เป็นข้อ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Walton โดยใช้มาตรวัดความคิดเห็นแบบ Rating scale ตามแบบของ Likert โดยกำหนดตัวบ่งชี้ 8 ด้าน ดังนี้

- (1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคำถาม 5 ข้อ
- (2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคำถาม 6 ข้อ
- (3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีคำถาม 5 ข้อ
- (4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีคำถาม 5 ข้อ
- (5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีคำถาม 5 ข้อ
- (6) ประชาธิปไตยในองค์กร มีคำถาม 6 ข้อ
- (7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีคำถาม 5 ข้อ
- (8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคำถาม 5 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ให้ค่า 5 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก ให้ค่า 4 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง ให้ค่า 3 คะแนน

ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย ให้ค่า 2 คะแนน
 ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด ให้ค่า 1 คะแนน
 การแปลผลคะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ
 และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Best and Kahn, 1998) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} && (3.1) \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผล (interpretation) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะ
 ในการปรับปรุงแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ในการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
 และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.3.2 กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลใน
 การสร้างข้อคำถาม

3.3.3 นำร่างข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบและตรวจสอบ
 ความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และสาระสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กับข้อคำถามและนิยามศัพท์

3.3.4 นำร่างข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความตรง
 เชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำร่างข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบ
 มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า IOC (Index of Item-
 Objective Congruence) ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการหาค่าดังนี้ (พิสนุ พงศ์ศรี, 2552: 155)

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.2)$$

เมื่อ

$$\begin{aligned} IOC &= \text{ความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด} \end{aligned}$$

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับข้อคำถาม จะเป็นการพิจารณาข้อคำถามรายชื่อจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญเป็น 3 ระดับ ดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบทดสอบวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า แบบทดสอบวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา
- 1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบทดสอบไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

ข้อคำถามที่ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดี สามารถนำไปวัดผลได้ จะต้องมามีค่า IOC เกินกว่า 0.5 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 – 1.00 มีคำถามเพียงข้อเดียวที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 ผู้วิจัยจึงได้นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (เอกสารแนบตามภาคผนวก ข)

3.3.5 นำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) ฝ่ายงานอื่นที่ไม่ใช่ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่อง

3.3.6 นำข้อคำถามที่คัดเลือกไว้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามทั้งหมด โดยใช้สูตร วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.986 (เอกสารแนบตามภาคผนวก ข)

3.3.7 นำข้อมูลจากการตอบข้อคำถามไปวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อคำถามในแต่ละปัจจัยว่ามีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่ โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าทุกข้อคำถามในแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกัน (เอกสารแนบตามภาคผนวก ง)

3.3.8 ปรับปรุงข้อคำถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปเก็บข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากข้อคำถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

3.4.1.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษานำมาสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน)

3.4.1.2 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อความที่รับจากผู้ตอบข้อความก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

3.4.1.3 นำข้อความที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่มีการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.5.1 การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha)

3.5.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลประชากร ข้อมูลปัจจัยภายในองค์กร และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายประเมินราคาหลักประกันธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.5.4 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อความในแต่ละปัจจัยว่ามีความสัมพันธ์กันและอยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือไม่