

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสุขในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

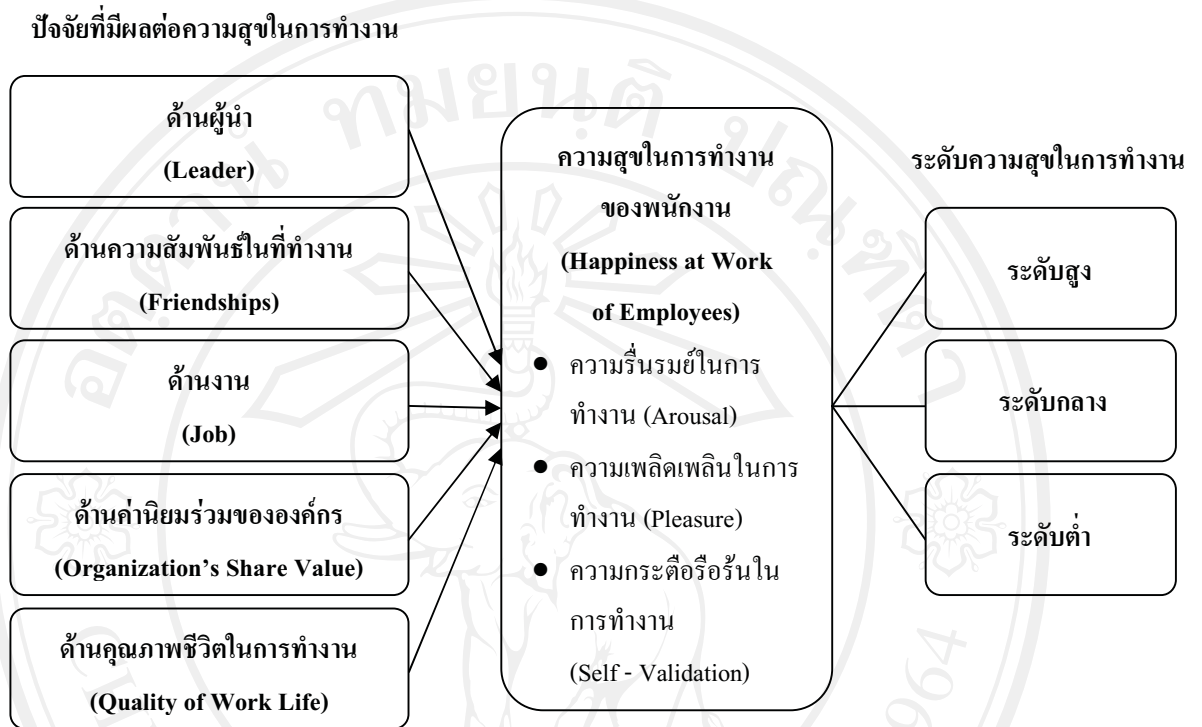
3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด โดยนำแนวคิดของ Iopener (2003) Lockergnome (2006) Cathy Greenberg, Dan Baker and Collins Hemningway (2006) Mark Vicker (2006) Alexandar Kjerulf (2006) และ Margolis, Sheila L. and Wilensky, Ava S. (2006) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน มาสรุปเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยพิจารณาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ (Leader) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ด้านงาน (Job) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

สำหรับความสุขในการทำงานของพนักงาน ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน พรหมนิภา สืบสุข, 2548 : 34) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคล ที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความตื่นระดมในการทำงาน (Arousal) ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation)

โดยกรอบแนวคิดในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท เดอะเวลลูซิสเต็มส์ จำกัด แสดงดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน



จากภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ (Leader) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ด้านงาน (Job) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านจะนำไปสู่ความสุขในการทำงานของพนักงาน

โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านผู้นำ (Leader) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกระหนัก แรงแสร้างปรารถนาในการทำงานอย่างสม่าเสมอ นอกจากนี้ผู้นำจกต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะที่เดียวกันผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม

3) ด้านงาน (Job) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งทีบุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างมาต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5) ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยทำศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Peter Warr (1990) (อ้างถึงใน พรหมภา สืบสุข, 2548 : 34) ซึ่งกล่าวว่าความสุขในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย

1) ความตื่นรมย์ในการทำงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2) ความเพลิดเพลินในการทำงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self - Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่วรวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

โดยนำระดับความคิดเห็นของพนักงานมาศึกษาวิเคราะห์ เพื่อแบ่งประเภทระดับความสุขในการทำงานของพนักงานออกเป็น 3 ระดับ คือ (อ้างถึงใน Positive Sharing Company โดย Alexander Kjerulf, Chief Happiness Officer, 2007)

- 1) ระดับสูง หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ รู้สึกสนุกและมีความสุขในที่ทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้
- 2) ระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สามารถปฏิบัติงานหรือละทิ้งงานที่ปฏิบัติได้โดยง่าย มีความรู้สึกที่ไม่มีมีความสุขและไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงความสำเร็จในงาน และอาจไม่ใส่ใจต่องานที่ทำได้โดยง่าย ไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้
- 3) ระดับต่ำ หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานระดับต่ำ ไม่มีความรักในงาน ไม่รู้สึกสนุก หรือไม่มีความสุขในที่ทำงาน ขาดความรับผิดชอบต่องานที่กระทำ ไม่มีความผูกพัน และอาจสร้างปัญหาให้กับองค์กร

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ รวมทั้งบุคลากรที่ทำสัญญาว่าจ้างเป็นรายปี ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 333 คน (บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด, 2552 : แฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 179 คน โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ Krejcie V. และ Morgan W. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 76) และใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ Krejcie V. และ Morgan W. ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% (ยูทช ไกยวรรณ, 2548 : 76) ประชากรในการศึกษานี้มีจำนวน 333 คน ซึ่งไม่ตรงกับจำนวนประชากรที่มีในตาราง จึงต้องคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยจากตารางของ Krejcie V. และ Morgan W. ถ้าจำนวนประชากรเท่ากับ 320 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 175 คน และถ้าจำนวนประชากรเท่ากับ 340 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 181 คน ซึ่งจะเห็นว่า ถ้าจำนวนประชากรเพิ่ม 20 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่ม 6 คน ดังนั้น ถ้าจำนวนประชากรเท่ากับ 333 คน (จำนวนประชากรเพิ่ม 13 คน) จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ $175 + [(13 \times 6) \div 20]$ เท่ากับ 179 คน

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแบบวัดความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) โดยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง

โดยครั้งที่ 1 เป็นการสำรวจก่อนการสำรวจจริง (Pre-test) จำนวน 30 ชุด จากพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนการสำรวจจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนครั้งที่ 2 เป็นการสำรวจหลังจากที่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดที่ได้จากการทำ Pre-test โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงเพื่อการศึกษา ซึ่งทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 179 ชุด จากพนักงานบริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ สิ่งพิมพ์ เอกสารงานวิจัย และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแบบวัดความสุขในการทำงานของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสุขในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้นำ (Leaderships) ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Friendships) ด้านงาน (Job) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) และกลุ่มข้อคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมความสุขในการทำงาน โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้มีลักษณะของข้อคำถามเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) ค่าของคำตอบแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2530 : 85)

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายค่ากลางของข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและภาพรวมความสุขในการทำงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงแบบที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent - Samples T - test) เพื่อทดสอบว่าเพศมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและภาพรวมความสุขในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบว่าอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานและภาพรวมความสุขในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD เพื่อทดสอบว่าคู่ใดบ้างมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน และการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression Analysis) เพื่อทดสอบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานด้านใดมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานมากกว่า โดยปัจจัยที่มีค่า Beta มากจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานมากกว่าปัจจัยที่มีค่า Beta น้อย

การวัดระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และภาพรวมความสุขในการทำงาน มี 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยเฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ชุกรี วงศ์รัตน์, 2530 : 85) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉย ๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 335) ออกเป็น 5 ช่วง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายจากผลคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

และความคิดเห็นต่อภาพรวมความสุขในการทำงาน ผลคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548 : 335) ออกเป็น 3 ช่วง เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายจากผลคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68 - 5.00 หมายถึง ระดับความสุขในการทำงานสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.67 หมายถึง ระดับความสุขในการทำงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับความสุขในการทำงานต่ำ

3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท เดอะแวลลูชิสเต็มส์ จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้มีระยะเวลาในการศึกษา 13 เดือน คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2552 ถึงเดือนสิงหาคม 2553 โดยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 2 เดือน คือ เดือนธันวาคม 2552 ถึงเดือนมกราคม