

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รูปแบบที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสุขและระดับของความสุขในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

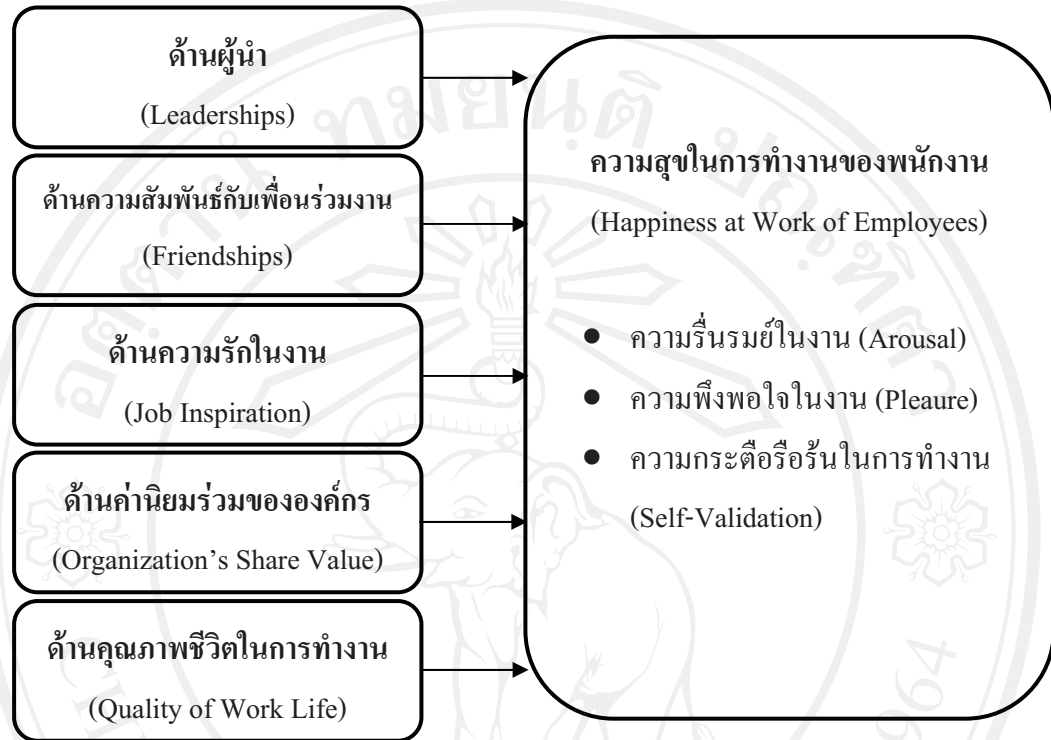
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาภายใต้แนวคิดของ Warr (1990) (อ้างถึงใน กัลยรัตน์ อ่องคณา, 2549: 37) ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน (Arousal) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) และความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ด้านผู้นำ (Leaderships) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) ด้านค่านิยมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งเชื่อมโยงไปถึงความสุขในการทำงานของพนักงานในภาพรวม แสดงดังแผนภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน

จากแผนภาพที่ 1 แสดงกรอบความคิดในการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน คือ ด้านผู้นำ (Leaderships) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งจะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ใช้ อ้างอิงจากแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุขของนักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (รวมศิริ เมนะ โปธิ, 2550) ซึ่งจะนำไปสู่ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน 3 ระดับ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหาร หรือหัวหน้างานในระดับขององค์กรที่มีลักษณะสำคัญในการส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครอง เกิดการทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำจะมีลักษณะที่ต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกตระหนักรู้ สร้างแรงปรารถนาในการทำงานอย่าง

สมัครใจ ทั้งนี้ยังต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส รวมถึงการอุทิศตนเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีที่เกิดขึ้นกับผู้ได้บังคับบัญชา

2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ต้องมีความผูกพันที่แน่นแฟ้นภายในกลุ่ม ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างการทำงานอย่างมีความสุข เนื่องจากองค์กรเปรียบเสมือนชุมชนหรือกลุ่มที่พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย

3) ด้านความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งในแต่ละบุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4) ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วม และมีการปฏิบัติกันมาอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

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

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานในปัจจุบันโดยคำถามที่ใช้ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Warr, P (1990) (อ้างถึงใน กัลยารัตน์ อ่องคณา, 2549: 37) ที่กล่าวว่าความสุขในการทำงานนั้นเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

1) ความตื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึที่วิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงานโดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความถูกต้อง และยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) ซึ่งเป็นความรู้สึกของแต่ละคนที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว มีความกระฉับกระเฉงและมีชีวิตชีวาในการทำงาน

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ จะศึกษาจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนสาขา 21 สาขา โดยมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 336 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2553: ออนไลน์) ประกอบด้วย หัวหน้าการเงิน หัวหน้าหน่วยอำเภอ พนักงานการเงิน พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานธุรการ และผู้ช่วยพนักงาน ทั้งนี้จะทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ตามกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวนประชากร (n = 336)	ร้อยละ (100.00)
หัวหน้าการเงิน	21	6.25
หัวหน้าหน่วยอำเภอ	25	7.44
พนักงานการเงิน	79	23.52
พนักงานพัฒนาธุรกิจ	141	41.96
พนักงานธุรการ	21	6.25
ผู้ช่วยพนักงาน	49	14.58

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้ส่ง และตอบกลับ

ตำแหน่งงาน	แบบสอบถามที่ได้ส่ง	แบบสอบถามที่ตอบกลับ	ร้อยละ
หัวหน้าการเงิน	21	21	100.00
หัวหน้าหน่วยอำเภอ	25	22	88.00
พนักงานการเงิน	79	72	91.14
พนักงานพัฒนาธุรกิจ	141	132	93.62
พนักงานธุรการ	21	21	100.00
ผู้ช่วยพนักงาน	49	49	100.00
รวม	336	317	94.35

จากตารางที่ 2 พบว่า จากการที่ส่งแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 336 ชุด ซึ่งได้กลับคืนมาจำนวน 317 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.35 ซึ่งขาดไปจำนวน 19 ชุด เนื่องจากการส่งแบบสอบถามข้อมูลในช่วงนั้นมีกลุ่มประชากรบางคนมีภารกิจในการออกปฏิบัติงานนอกพื้นที่ และมีประชุมอบรม รวมไปถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานภายในองค์กร ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ จึงทำให้ได้รับคืนในจำนวนดังกล่าว

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถามที่สอบถามจากพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 317 คน

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบวัดความสุขในการทำงานที่พัฒนาขึ้นจากการศึกษาของรวมศิริ เมนะโพธิ (2550) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและอายุในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบวัดความคิดเห็นความสุขในการทำงาน ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน คือ ด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคำถามเกี่ยวกับภาพรวมความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความรื่นรมย์ในงาน ความพึงพอใจในงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน

แบบวัดความสุขในการทำงานส่วนที่ 2 ซึ่งวัดระดับความคิดเห็นประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับปัจจัยความสุขในการทำงานจำนวน 40 ข้อ และภาพรวมความสุขในการทำงานอีก 3 ข้อ มีการวัดระดับโดยใช้ Likert Scale คือ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้เลือกตอบ ซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) (สุดา สุวรรณภิญโญ และคณะ, 2548: 181) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เรียงตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานและระดับคะแนน มีดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- 3) จากระดับคะแนนที่ได้จากการวัดความคิดเห็นในการสอบถามจะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงาน 5 ด้าน ดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

$$\text{อินตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมายระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	หมายถึง เห็นด้วย
2.61 – 3.40	หมายถึง ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	หมายถึง ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานจากแบบสอบถามภาพรวมความสุขในการทำงาน (สุดา สุวรรณภิรมย์ และคณะ, 2548: 181)

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมายระดับความสุขในการทำงาน
3.67 – 5.00	หมายถึง ระดับสูง
2.34 – 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	หมายถึง ระดับต่ำ

ดังนั้นสามารถแปลความหมายได้ดังนี้ (อ้างอิงใน Positive Sharing Company โดย Alexander Xjerulf, 2007: 65)

ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานในระดับสูง มีความรักในงาน รู้สึกเพลิดเพลินและสนุกกับงานที่ทำ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงานได้

ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สามารถปฏิบัติงานหรือละทิ้งงานที่ปฏิบัติได้โดยง่าย ไม่มีความสุขและไม่มีความทุกข์ในการทำงาน ไม่รู้สึกถึงความสำเร็จในงาน และไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในที่ทำงานได้

ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ หมายถึง พนักงานมีความสุขในการทำงานระดับต่ำ ไม่มีความรักในงาน รู้สึกไม่สนุกหรือไม่มีความสุขในการทำงาน ขาดความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ไม่มีความผูกพันและอาจสร้างปัญหาให้กับองค์กรได้

3.2.3 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และด้านภาพรวมของความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ใช้เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มพนักงานกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

3) การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน และภาพรวมของความสุขในการทำงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ กรณีพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ในระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยใช้วิธี Scheffe เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

4) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานทั้งด้านผู้นำ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรักในงาน ด้านค่านิยมร่วมขององค์กร และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาพรวมความสุขในการทำงานเพื่ออธิบายว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานในแต่ละด้าน มีอิทธิพลในการอธิบายความสุขในการทำงานมากน้อยเพียงใด

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ในการค้นคว้าเอกสาร บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะดำเนินการที่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น สร้างแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล และจัดทำและนำเสนอรายงาน โดยใช้เวลารวมทั้งสิ้น 7 เดือน พฤษภาคม 2553 – พฤศจิกายน 2553