

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคัดสรรด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงาน
3. เพื่อศึกษาตัวแปรคัดสรรกับความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานฝึกอบรมขององค์การกลุ่มธุรกิจเอกชนประเภทการผลิต การค้าและการบริการขนาดใหญ่ที่ประกอบกิจการทางธุรกิจโดยมีเอกชนเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยผู้วิจัยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 สํารวจรายชื่อบริษัทกลุ่มธุรกิจเอกชนประเภทการผลิต การค้าและการบริการจากกระทรวงพาณิชย์ รายชื่อบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2541 หนังสือกรุงเทพธุรกิจอันดับธุรกิจในปี 2536-2537 และหนังสือ Thailand Business Pages Products & Showcase และธุรกิจไทย'96-'97

1.2 คัดเลือกบริษัทที่มีหน่วยฝึกอบรมได้จำนวน 212 บริษัท

1.3 สํารวจจำนวนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้ง 212 บริษัทเพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละบริษัท จากการสำรวจพบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำนวน 3 – 7 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดว่าถ้าบริษัทใดมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมน้อยกว่า 5 คน ให้นับเป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคน แต่ถ้าบริษัทใดมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมากกว่า 5 คน ให้สุ่มกลุ่มตัวอย่างเพียง 5 คน

1.4 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนจำนวน 620 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน 475 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ในการวิจัยได้จำนวน 412 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.4 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง ที่ได้รับคืน จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ใช้ได้จริง

กลุ่มประชากร	จำนวนแบบสอบถาม		แบบสอบถามที่ใช้ได้จริง	
	ที่ส่ง	ได้รับคืน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชน	620	475	412	66.4

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีการดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษา ค้นคว้า ตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่

2.1.1 ด้านสถานภาพส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

2.1.2 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ความพร้อมด้านสถานที่วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ

2.1.3 ด้านหน่วยงาน ได้แก่ อัตราเงินเดือนสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

2.2 สร้างข้อคำถามจากหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(ดูตารางที่ 61 ภาคผนวก จ) แล้วจึงร่างแบบสอบถามแล้วนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจแก้ไขด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งแบบสอบถามในตอนี่ 1 นี้มีคำถามชนิดเลือกตอบ (Check List) และแบบลำดับชั้นการจัดค่า (Rating Scale) จำนวนทั้งหมด 13 ข้อคำถามดังนี้

1. ด้านสถานภาพส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำนวน 4 ข้อจำแนกเป็น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน

2. ด้านลักษณะงานจำนวน 5 ข้อจำแนกเป็น ระยะเวลาในการทำงาน ความพร้อมด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ทำงานในหน่วยงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ

3. ด้านหน่วยงานจำนวน 4 ข้อจำแนกเป็น อัตราเงินเดือน สวัสดิการที่ได้รับ จากองค์กร ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน MSQ เป็นแบบสอบถามแบบลำดับชั้นการจัดค่า 5 ระดับวัดความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานรายด้าน 20 ด้านประกอบด้วยจำนวนข้อคำถาม 100 ข้อโดยจำแนกข้อคำถามดังนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงหมายเลขข้อคำถามของความพึงพอใจในการทำงาน 20 ด้าน

ความพึงพอใจ	หมายเลขข้อคำถาม				
1. ด้านความสามารถในการทำงาน	7	27	47	67	87
2. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	19	39	59	79	99
3. ด้านกิจกรรมในระหว่างการทำงาน	20	40	60	80	100
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	14	34	54	74	94
5. ด้านความมีอำนาจหน้าที่ในงานที่ทำ	6	26	46	66	86
6. ด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน	9	29	49	69	89
7. ด้านค่าตอบแทน	12	32	52	72	92
8. ด้านเพื่อนร่วมงาน	16	36	56	76	96
9. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	2	22	42	62	82
10. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	4	24	44	64	84
11. ด้านคุณธรรมในการทำงาน	3	23	43	63	83
12. การยอมรับนับถือ	18	38	58	78	98
13. ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน	17	37	57	77	97
14. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	11	31	51	71	91
15. ด้านการบริการสังคม	1	21	41	61	81
16. ด้านสถานภาพทางสังคม	8	28	48	68	88
17. ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา	10	30	50	70	90
18. ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา	15	35	55	75	90
19. ด้านงานที่ได้รับมอบหมาย	5	25	45	65	85
20. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	13	33	53	73	93

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบเนื้อหา ข้อคำถามในแบบสอบถาม

2.4 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วจึงนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมด้วยโครงร่างวิทยานิพนธ์และแบบสอบถามไปยังหัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรมของบริษัทเอกชนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามในการวิจัย

3.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือหัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรมภาคเอกชนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและวิธีการตอบแบบสอบถามให้ระยะเวลาในการกรอกแบบสอบถาม 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนบริษัทใดที่ไม่ส่งแบบสอบถามกลับคืนตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยได้โทรศัพท์ติดตามพร้อมส่งแบบสอบถามไปอีกครั้ง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2540 รวมเวลา 4 เดือน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> (Statistical Package For the Science) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนแล้วลงคะแนนในกระดาษโค้ด (Coding Form) ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามไว้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมภาคเอกชนได้แก่

- |         |                        |                 |   |
|---------|------------------------|-----------------|---|
| 1. เพศ  | เพศชาย                 | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |
|         | เพศหญิง                | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| 2. อายุ | อายุต่ำกว่า 25 ปี      | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |
|         | อายุระหว่าง 26 - 30 ปี | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
|         | อายุระหว่าง 31 - 35 ปี | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
|         | อายุระหว่าง 36 - 40 ปี | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |

#### 3. ระดับการศึกษา

- |                |                 |   |
|----------------|-----------------|---|
| ระดับปวช./ปวส. | ให้คะแนนเท่ากับ | 1 |
| ระดับปริญญาตรี | ให้คะแนนเท่ากับ | 2 |
| ระดับปริญญาโท  | ให้คะแนนเท่ากับ | 3 |
| ระดับปริญญาเอก | ให้คะแนนเท่ากับ | 4 |

## 4. ประสบการณ์ทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี	ให้คะแนนเท่ากับ	1
1 - 5 ปี	ให้คะแนนเท่ากับ	2
6 - 10 ปี	ให้คะแนนเท่ากับ	3
11 - 15 ปี	ให้คะแนนเท่ากับ	4
มากกว่า 15 ปี	ให้คะแนนเท่ากับ	5

## 5. ระยะเวลาในการทำงานต่อวัน

น้อยกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน	ให้คะแนนเท่ากับ	1
8 - 10 ชั่วโมงต่อวัน	ให้คะแนนเท่ากับ	2
มากกว่า 10 ชั่วโมงต่อวัน	ให้คะแนนเท่ากับ	3

## 6. อัตราเงินเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท	ให้คะแนนเท่ากับ	1
5,001 - 10,000 บาท	ให้คะแนนเท่ากับ	2
10,001 - 15,000 บาท	ให้คะแนนเท่ากับ	3
15,001 - 20,000 บาท	ให้คะแนนเท่ากับ	4
มากกว่า 20,000 บาท	ให้คะแนนเท่ากับ	5

## 7. จำนวนผู้ร่วมงาน

รับผิดชอบงานคนเดียว	ให้คะแนนเท่ากับ	1
รับผิดชอบงาน 2 - 3 คน	ให้คะแนนเท่ากับ	2
รับผิดชอบงาน 4 - 6 คน	ให้คะแนนเท่ากับ	3
รับผิดชอบงานมากกว่า 6 คน	ให้คะแนนเท่ากับ	4

8. ความพร้อมด้านสถานที่ทำงาน วัสดุ เครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงานจำนวน 2 ข้อ  
ให้คะแนนเป็นลำดับค่า(Rating Scale) มีระดับคะแนนการตอบดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

9. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจำนวน 1 ข้อ ให้คะแนนเป็นลำดับค่า (Rating

Scale) มีระดับคะแนนการตอบดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

10. สวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรจำนวน 1 ข้อ ให้คะแนนเป็นลำดับค่า(Rating Scale)

มีระดับคะแนนการตอบดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง มาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง น้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

11. ประสบการณ์ในการทำงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ให้คะแนนเรียงจาก 1 - 6

- ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ให้คะแนนเท่ากับ 1
- ได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ให้คะแนนเท่ากับ 2
- เข้ารับการอบรม/ดูงานในประเทศ ให้คะแนนเท่ากับ 3
- เข้ารับการอบรม/ดูงานต่างประเทศ ให้คะแนนเท่ากับ 4
- ดำรงตำแหน่งหน้าที่พิเศษในหน่วยงาน ให้คะแนนเท่ากับ 5
- ได้รับการมอบหมายงานพิเศษจากผู้บังคับบัญชา ให้คะแนนเท่ากับ 6

12. เหตุผลที่ทำให้ทำงานในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ลักษณะงานน่าสนใจ ให้คะแนนเท่ากับ 1
- มีความถนัดในงานที่ปฏิบัติ ให้คะแนนเท่ากับ 2
- ลักษณะงานที่แปลกใหม่ ให้คะแนนเท่ากับ 3
- มีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ ให้คะแนนเท่ากับ 4
- ได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติงาน ให้คะแนนเท่ากับ 5
- ลักษณะงานตรงกับสาขาที่เรียน ให้คะแนนเท่ากับ 6
- ได้รับค่าตอบแทนสูง ให้คะแนนเท่ากับ 7
- ลักษณะงานท้าทายความสามารถ ให้คะแนนเท่ากับ 8

ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ ให้คะแนนเท่ากับ 9

13. นโยบายและการบริหารงานองค์กร

ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ให้คะแนนเท่ากับ 1

ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่น่าสนใจ ให้คะแนนเท่ากับ 2

ผู้บริหารองค์กรไม่ให้การสนับสนุนการฝึกอบรมมากนัก ให้คะแนนเท่ากับ 3

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบลำดับชั้นการจัดค่า โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับคือ

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในลักษณะที่เป็นอยู่น้อยที่สุด

โดยกำหนดความหมายตามขอบเขตของค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้คือ

4.50 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.51 – 1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

และมีการกำหนดเกณฑ์ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ของคะแนนของความพึงพอใจ MSQ ใช้

ในการวิเคราะห์ตำแหน่งคะแนนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างที่ได้ดังนี้คือ

คะแนนที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 แสดงว่า มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ

คะแนนที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 26-74 แสดงว่า มีความพึงพอใจในการทำงาน

คะแนนที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 แสดงว่า มีความพึงพอใจในการทำงานสูง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมด้านสถานที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำมาแปลผลตามระดับคะแนนที่กำหนด



4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในการเลือกวิชาชีพ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และนโยบายและการบริหารงานโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ

4.5 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

4.6 ใช้สูตรหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรคัดสรรด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงานโดยใช้ Pearson Product Moment Correlation

4.7 ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression) เพื่อศึกษาตัวแปรคัดสรรด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงานโดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน

4.8 ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression) เพื่อคัดเลือกตัวแปรคัดสรรที่ดีที่สุดด้านสถานภาพส่วนตัว ด้านลักษณะงานและด้านหน่วยงานโดยใช้ตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงาน