

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation research) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมระหว่างบุคคลตามแบบวัดพฤติกรรม Element-B ตามทฤษฎีของ Schutz กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานธนาคารแผนกสินเชื่อที่ทำงานในหน่วยงานนั้น ไม่น้อยกว่า 1 ปี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานแผนกสินเชื่อธนาคารออมสิน ทั่วประเทศไทย จำนวน 941 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของประชากร จะต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานแผนกสินเชื่อของธนาคารออมสิน ที่มีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี โดยส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด 300 ชุด แบ่งเป็นทางไปรษณีย์ 200 ชุดได้รับคืน 122 ชุดและเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง 100 ชุดได้รับคืน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 69 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

เมื่อผ่านขั้นตอนการเก็บข้อมูลแล้ว คัดเลือกได้แบบสอบถามที่ตอบอย่างสมบูรณ์ทั้งสิ้น 171 ชุด (ทางไปรษณีย์ 97 ชุด, เก็บด้วยตัวเอง 74 ชุด) คิดเป็นร้อยละ 57 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด (รายละเอียดโปรดดูภาคผนวก ข.ประกอบ)

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
2. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ( JDI ) ดัดแปลงมาจากอภิลิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ ซึ่งมีกรใช้กันมาก่อนในงานของสมสุข ดิลกสกุลชัย (2533)
3. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมดัดแปลงมาจากQuinn & Shepard (1974)
4. แบบวัดลักษณะพฤติกรรมระหว่างบุคคล ดัดแปลงมาจากแบบวัด Element-B ของ Schutz

## การสร้างเครื่องมือและประสิทธิภาพของเครื่องมือ

### 1. แบบวัดความพึงพอใจในงาน JDI ใช้วิธีการดังนี้

1.1 ศึกษามาตรวัดความพึงพอใจในงาน JDI ที่อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์ นักศึกษาปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์<sup>1</sup> (โปรดดูในภาคผนวก ง. ) ที่อ้างว่าได้ทำการศึกษาและแปลคำคุณศัพท์จากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยจากนั้นเรียบเรียงไว้เป็นข้อกระทง จำนวน 72 ข้อ ดังนี้

ปัจจัย	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ	รวม
1. ลักษณะงาน	9	9	18
2. รายได้	5	4	9
3. โอกาสในการก้าวหน้า	5	4	9
4. การบังคับบัญชา	9	9	18
5. เพื่อนร่วมงาน	8	10	18
รวม	36	36	72

1.2 เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดตามลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ว่าข้อกระทงแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกใดของผู้ตอบมากที่สุด ดังตาราง

ระดับความรู้สึก	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริง	5	1
ค่อนข้างจริง	4	2
จริงไม่จริงพอ	3	3
ค่อนข้างไม่จริง	2	4
ไม่จริง	1	5

<sup>1</sup> ซึ่งมีการใช้กันมาก่อนในงานของสมสุข ตีลกสกุลชัย (2533) นิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาสังคม ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ดูตัวอย่างในภาคผนวก จ.)

1.3 หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบวัดไปให้กลุ่มตัวอย่างชั้นสร้างมาตร ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ (ดูภาคผนวก ฉ. ประกอบ) จำนวน 50 คนตอบ แล้วทำการตัดข้อกระทง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และตัดข้อกระทงที่มีระดับนัยสำคัญตั้งแต่ .05 ขึ้นไป รายละเอียดในตารางที่ 1-5 (หน้า 25-29)

1.4 วัดความเที่ยงของแบบวัดโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) รายละเอียดในตารางที่ 1-5 (หน้า 25-29)

1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อกระทงได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 69 ข้อ ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน	จำนวนข้อ เดิม	จำนวนข้อกระทงที่ตัด		จำนวนข้อกระทง ที่มีคุณภาพ
		วิเคราะห์ครั้งที่1	วิเคราะห์ครั้งที่2	
ลักษณะงาน	18	1	-	17
รายได้	9	1	-	8
โอกาสก้าวหน้า	9	-	-	9
การบังคับบัญชา	18	1	-	17
เพื่อนร่วมงาน	18	-	-	18
รวม	72	3	-	69

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC	
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (18 ข้อ)	เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (17 ข้อ)
1. งานที่ข้าพเจ้าทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	+	.73**	.73**
2. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ต้องทำตามขั้นตอนที่ถูกต้องไว้ตายตัว	-	.26	
3. ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน	+	.63**	.60**
4. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่าเบื่อ	-	.62**	.62**
5. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ดี	+	.53**	.49**
6. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์	+	.31*	.30*
7. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่น่ายอมรับนับถือ	+	.35*	.35*
8. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีแต่ความลำบาก	-	.43**	.45**
9. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำได้อย่างสบาย	+	.73**	.72**
10. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีคุณประโยชน์	+	.51**	.51**
11. ข้าพเจ้ารู้สึกเหน็ดเหนื่อยต่องานที่กระทำในปัจจุบัน	-	.64**	.64**
12. งานของข้าพเจ้ามีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ	-	.66**	.67**
13. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ	+	.32*	.30*
14. งานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบมีปริมาณมากจนทำไม่ไหว	-	.42**	.42**
15. งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้าเกิดความท้อแท้ใจ	-	.74**	.75**
16. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ง่าย ๆ	+	.41**	.43**
17. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซากจำเจ	-	.35*	.35*
18. งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจ ในผลงานที่ทำ	+	.58**	.58**
สัมประสิทธิ์แอลฟา		.80	.82

\* p < .01    \*\* p < .05

ตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน 18 ข้อจากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .80 จากนั้นนำข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 17 ข้อ กลับไปวิเคราะห์แบบเดิมพบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .82

**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านรายได้ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC	
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (9 ข้อ)	เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (8 ข้อ)
1. รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	+	.73**	.80**
2. เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	+	.83**	.85**
3. เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับแทบจะไม่พอค่าใช้จ่าย	-	.74**	.73**
4. เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับจัดว่าอยู่ในระดับต่ำมาก	-	.75**	.77**
5. เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย	+	.83**	.83**
6. รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	+	.46**	.47**
7. เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับนั้นน้อยกว่าที่ข้าพเจ้าควรจะได้	-	.81**	.83**
8. อัตราเงินเดือนในปัจจุบันของข้าพเจ้าจัดว่าอยู่ในระดับดี	+	.81**	.83**
9. อัตราเงินเดือนของข้าพเจ้าจัดว่าอยู่ในระดับต่ำกว่าอัตราท้องตลาด	-	.64	
<b>สัมประสิทธิ์แอลฟา</b>		<b>.84</b>	<b>.89</b>

\*\* p < .05

**ตารางที่ 2** เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานด้านรายได้ 9 ข้อจากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 8 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .84 จากนั้นนำข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 8 ข้อ กลับไปวิเคราะห์แบบเดิมพบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 8 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .89

**ตารางที่ 3** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (9 ข้อ)
1. ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	+	.56**
2. โอกาสที่ข้าพเจ้าจะได้เลื่อนตำแหน่งค่อนข้างจำกัด	-	.70**
3. การจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	+	.31*
4. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	-	.60**
5. ข้าพเจ้าคิดว่ามีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	+	.57**
6. ข้าพเจ้าคิดว่านโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของข้าพเจ้า ยังไม่มีประสิทธิภาพ	-	.59**
7. ในการเลื่อนตำแหน่งของข้าพเจ้าในแต่ละครั้งต้องใช้เวลาาน	-	.61**
8. ข้าพเจ้าได้รับการเลื่อนตำแหน่งสม่ำเสมอ	+	.67**
9. ข้าพเจ้าค่อนข้างมีโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง	+	.76**
สัมประสิทธิ์แอลฟา		.75

\* p < .01    \*\* p < .05

**ตารางที่ 3** เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานด้านโอกาสในการก้าวหน้า 9 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 9 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .75

**ตารางที่ 4** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านบังคับบัญชา โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC	
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (18 ข้อ)	เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 2 (17 ข้อ)
1. ในการทำงานหัวหน้าจะขอความเห็นจากข้าพเจ้า	+	.51**	.52**
2. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนเอาใจยาก	-	.77**	.77**
3. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ไม่สุภาพ	-	.79**	.79**
4. หัวหน้าของข้าพเจ้าจะกล่าวชมเชยพนักงานที่ทำงานดี	+	.57**	.59**
5. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ไหวพริบปฏิภาณดี	+	.82**	.82**
6. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในการทำงาน	-	.26	
7. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย	+	.68**	.68**
8. หัวหน้าของข้าพเจ้ามักจะให้คำแนะนำในการทำงานแบบลวก ๆ	-	.75**	.75**
9. หัวหน้าของข้าพเจ้าโปรดปรานลูกน้องบางคน	-	.65**	.65**
10. ในการทำงานหัวหน้าจะบอกกับข้าพเจ้าอยู่เสมอว่าข้าพเจ้าทำงานได้ดีเพียงใด	+	.48**	.46**
11. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่จริงจัง	-	.63**	.63**
12. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่ดื้อรั้นไม่ฟังผู้อื่น	-	.77**	.77**
13. หัวหน้าของข้าพเจ้ามีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+	.79**	.80**
14. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นหัวหน้าที่ไม่ดี	-	.80**	.80**
15. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนเฉลียวฉลาด	+	.52**	.52**
16. ในการวางแผนงานหัวหน้าของข้าพเจ้ายังวางแผนได้ไม่รัดกุม	-	.51**	.50**
17. หัวหน้าของข้าพเจ้าให้เข้าพบได้ทุกเวลาที่ต้องการ	+	.71**	.71**
18. หัวหน้าของข้าพเจ้าเป็นคนที่เกียจคร้านในการทำงาน	-	.51**	.50**
<b>สัมประสิทธิ์แอลฟา</b>		<b>.86</b>	<b>.91</b>

\*\* p < .05

**ตารางที่ 4** เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานด้านบังคับบัญชา 18 ข้อจากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .86 จากนั้นนำข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 17 ข้อ กลับไปวิเคราะห์แบบเดิมพบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 17 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .91

**ตารางที่ 5** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (18 ข้อ)
1. ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้าเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+	.56**
2. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าล้วนแล้วแต่น่าเบื่อ	-	.76**
3. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นคนเชิงซ้า	-	.60**
4. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	+	.53**
5. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าค่อนข้างเงอะงะ เข้าใจอะไรได้ยาก	-	.78**
6. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	+	.76**
7. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	+	.78**
8. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด	+	.73**
9. ผู้ร่วมงานในหน่วยงานของข้าพเจ้าสามารถสร้างศัตรูได้โดยง่าย	-	.65**
10. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้ามักจะพูดมาก	-	.40**
11. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากมีไหวพริบดี	+	.78**
12. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	-	.79**
13. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนใหญ่เป็นคนไม่น่าร่วมงานด้วย	-	.77**
14. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าชอบการซุบซิบนินทา	-	.66**
15. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากปฏิบัติงานด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว	+	.80**
16. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความสนใจกับสิ่งต่าง ๆ ในวงแคบ	-	.64**
17. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นผู้ที่มีความจงรักภักดีต่อกัน	+	.40**
18. ผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าส่วนมากเป็นคนดื้อรั้นไม่ฟังผู้อื่น	-	.67**
สัมประสิทธิ์แอลฟา		.92

\*\* p < .05

ตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน 18 ข้อจากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 18 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .92

## 2. แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมดัดแปลงมาจาก Quinn & Shepard (1974)

ใช้วิธีการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยอ่านงานวิจัยของ Robert Eisenberger, Jim Cummings, Stephen Armeli, & Patrick Lynch. ในเรื่อง Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment and Job Satisfaction. พบว่ามีการวัดความพึงพอใจในงานโดยรวมที่น่าสนใจ 4 ข้อ

2.2 จึงแปลร่วมกับ เพ็ญพร ลิ้มวงศ์ และคิดข้อคำถามที่มีลักษณะเดียวกัน เพิ่มอีก 16 ข้อ รวมเป็นมาตรวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม 20 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้านบวกและด้านลบ อย่างละ 10 ข้อ

2.3 เกณฑ์การให้คะแนน กำหนดตามลิเคิร์ต สเกล (Likert scale) ว่าข้อกระทงแต่ละข้อตรงกับความรู้สึกใดของผู้ตอบมากที่สุด ดังตาราง

ระดับความรู้สึก	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงที่สุด	7	1
จริง	6	2
ค่อนข้างจริง	5	3
จริงและไม่จริงพอๆกัน	4	4
ค่อนข้างไม่จริง	3	5
ไม่จริง	2	6
ไม่จริงเลย	1	7

2.4 หลังจากนั้นทำการหาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบวัดไปให้กลุ่มตัวอย่างชั้นสร้างมาตร ซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปที่ประกอบอาชีพต่าง ๆ (ดูภาคผนวก ค. ประกอบ) จำนวน 50 คน ตอบ แล้วทำการตัดข้อกระทง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และตัดข้อกระทงที่มีระดับนัยสำคัญตั้งแต่ .05 ขึ้นไป รายละเอียดในตารางที่ 6

2.5 วัดความเที่ยงของแบบวัดโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) รายละเอียดในตารางที่ 6

2.6 สรุปได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้น 20 ข้อ

**ตารางที่ 6** แสดงผลการวิเคราะห์รายข้อของแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตร (Corrected Item-Total Correlation) และค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) ในขั้นสร้างมาตร (n = 50)

ข้อความ	ทิศทาง	ค่า CITC
		เมื่อวิเคราะห์ครั้งที่ 1 (20 ข้อ)
1. ถ้าเพื่อนที่ดีคนหนึ่งบอกกับฉันว่า เขาสนใจที่จะทำงานแบบเดียวกับฉันฉันจะสนับสนุนอย่างเต็มที่	+	.46**
2. โดยรวมแล้ว ฉันมีความพึงพอใจในงานปัจจุบันของฉันมาก	+	.60**
3. ในภาพรวมงานที่ฉันทำอยู่ ก็มีลักษณะตรงตามลักษณะงานที่ฉันเคยต้องการจะทำอยู่แล้ว	+	.57**
4. หลังจากที่ได้อำนาจหน้าที่ทำปัจจุบันอยู่แล้ว ถึงแม้มีโอกาสจะได้ตัดสินใจเลือกงานใหม่อีกครั้ง ฉันก็ยังคงจะเลือกงานนี้อยู่	+	.52**
5. ฉันมักอยู่ทำงานให้เสร็จแม้ว่าจะเลยเวลางานก็ตาม โดยไม่เบิกค่าล่วงเวลา	+	.62**
6. ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่า ฉันทำงานที่ไหนและเกี่ยวกับอะไร	+	.57**
7. ฉันมีความสุขอย่างยิ่งกับงานปัจจุบัน	+	.58**
8. ฉันตั้งใจที่จะทำงานที่นี่ตลอดไป	+	.74**
9. ฉันทุ่มเทให้กับงานโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน	+	.49**
10. ฉันทำงานโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน	+	.31*
11. ถ้ามีโอกาสเลือกงานทำใหม่ได้ ฉันจะทำทันที	-	.44**
12. งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบัน ตรงข้ามกับลักษณะงานที่ฉันต้องการ	-	.64**
13. ฉันรู้สึกเบื่องานปัจจุบันของฉันมาก	-	.74**
14. เพื่อนสนิทของฉันรู้ว่าฉันอยากจะลาออกจากงานนี้ ตลอดเวลา	-	.73**
15. ฉันยังหางานลักษณะนี้ที่อื่นทำอยู่ตลอดเวลา	-	.55**
16. ฉันไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมตามเทศกาลต่าง ๆ ขององค์กร	-	.62**
17. ฉันมักเร่งให้เวลา ผ่านไปอย่างรวดเร็วในวันทำงาน	-	.51**
18. เพื่อนๆ ที่ทำงานไม่เคยรู้เรื่องส่วนตัวของฉัน	-	.66**
19. ฉันคิดว่า ฉันควรจะได้รับค่าตอบแทนมากกว่านี้	-	.81**
20. ฉันมักไม่สูงส่งกับเพื่อนร่วมงาน	-	.71**
สัมประสิทธิ์แอลฟา		.83

\* p < .01 \*\* p < .05

ตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยรวม 20 ข้อจากกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่าได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ 20 ข้อด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา = .83

### 3. แบบวัดลักษณะพฤติกรรม ดัดแปลงมาจาก แบบวัด Element-B ของ Schutz

#### แบบวัด Element-B

แบบวัดพฤติกรรมระหว่างบุคคล Element-B ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากเครื่องมือที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชื่อว่า แบบวัดไฟโร-บี (FIRO-B : Fundamental Interpersonal Relations Orientation - Behavior) ในปี 1987 โดยวิลเลียม ชูสท์ (William Schutz) ในรูปแบบที่แยกเป็นส่วนๆ (Element) คือ

- ส่วนที่วัดพฤติกรรม (Element B)
- ส่วนที่วัดความรู้สึก (Element F)
- ส่วนที่วัดแนวความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Element S)

แบบวัดที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้เป็นส่วนที่วัดพฤติกรรม 3 อย่าง คือ การเข้ากลุ่ม (Inclusion) การควบคุม (Control) และความผูกพัน (Affection) ต่อมีการเปลี่ยนชื่อจากมิติความผูกพัน เป็นมิติของความเปิดเผย (Openness)

#### ลักษณะทั่วไป

ลักษณะของแบบวัด Element - B มีหลักการสร้างข้อคำถามตามหลักการของกัตต์แมนสเกล (Guttman scale) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าสเกลแบบสะสม (Cumulative) อันเป็นมาตราวัดเจตคติ (attitude) วิธีหนึ่ง ที่เน้นความเป็นมิติเดียว การใช้วิธีการดังกล่าวทำให้ข้อคำถามแต่ละข้อ เชื่อมโยงได้ในการวัดสิ่งที่เป็นมิติเดียวกัน และสามารถแยกแยะบุคคลที่มีทัศนคติแตกต่างกันตามมิตินั้นๆ (Schutz , 1992 )

ข้อคำถามของแบบ Element - B มีทั้งหมด 54 ข้อ แบ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลออกเป็น 3 มิติ ดังนี้คือ

**มิติที่1 การมีส่วนร่วม ( Inclusion - I )** เป็นความต้องการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีของบุคคล ด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์และการร่วมสมาคมกัน จำนวน 18 ข้อ

**มิติที่2 การควบคุม ( Control - C )** เป็นความต้องการสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นในด้านของการเป็นผู้นำและมีอำนาจ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นเรื่องราวของกระบวนการตัดสินใจระหว่างบุคคล จำนวน 18 ข้อ

**มิติที่3 การเปิดเผย ( Openness - O )** เป็นความต้องการสร้างและรักษาสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นในด้านของความรัก ความเข้าใจ เป็นความต้องการเป็นที่รัก เป็นเพื่อน และมีความสนิทสนมกัน จำนวน 18 ข้อ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้ง 3 ด้านดังกล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ในแต่ละด้านจะต้องประกอบไปด้วยการประเมินพฤติกรรมอีก 2 ด้านคือ

1. ( DO ) : การประเมินพฤติกรรมที่เรารับรู้ว่าจะแสดงออกต่อผู้อื่น (is) และต้องการที่จะแสดงออกต่อผู้อื่นอย่างไร (want)
2. ( GET ) : การประเมินพฤติกรรมที่เรารับรู้ว่าจะแสดงออกต่อเรา (is) และต้องการให้ผู้อื่นแสดงออกต่อเราอย่างไร (want)

ฉะนั้น ข้อคำถามทั้ง 54 ข้อของแบบ Element - B จึงสามารถแยกออกเป็น 6 ด้านโดยแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามย่อย 9 ข้อ ดังนี้คือ

- |           |   |
|-----------|---|
| ด้านที่ 1 | พฤติกรรมชักชวนผู้อื่นหรืออยากชักชวนผู้อื่นให้มีส่วนร่วม<br>ได้แก่ข้อคำถามที่ 1, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49 |
| ด้านที่ 2 | พฤติกรรมที่让别人ชักชวนหรืออยาก让别人ชักชวนให้มีส่วนร่วม<br>ได้แก่ข้อคำถามที่ 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 46, 52     |
| ด้านที่ 3 | พฤติกรรมควบคุมผู้อื่นหรืออยากควบคุมผู้อื่น<br>ได้แก่ข้อคำถามที่ 5, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 53             |
| ด้านที่ 4 | พฤติกรรมที่让别人ควบคุมตนเองหรืออยาก让别人ควบคุมตนเอง<br>ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50      |
| ด้านที่ 5 | พฤติกรรมเปิดเผยต่อผู้อื่นหรืออยากเปิดเผยต่อผู้อื่น<br>ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51   |

ด้านที่ 6 พฤติกรรมให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตนหรือที่ต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยต่อตน  
ได้แก่ข้อคำถามข้อที่ 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 54

### การพัฒนาเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยศึกษาและแปลแบบวัด Element – B ร่วมกับปวีณา จิมเรือง จากหนังสือ “ Truth Option : A Practical Technology for Human Affairs ” บทที่ 2 Behaviors : Inclusion , Control , Openness. จำนวน 54 ข้อเป็นภาษาไทยจากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศแปลข้อกระทงกลับเป็นภาษาอังกฤษอีกครั้ง ( Back translate ) เพื่อป้องกันไม่ให้ความหมายในภาษาไทยมีความหมายผิดไปจากต้นฉบับเดิม โดยถ้ามีความหมายข้อใดไม่ตรงกับข้อกระทงเดิมในภาษาอังกฤษจะมีการปรับแก้ไขจนเป็นที่เข้าใจตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

2. ผู้วิจัยสร้างข้อกระทงแต่ละข้อออกเป็น 2 นัยคือ

2.1 ด้านที่ได้แสดงพฤติกรรมหรือได้รับพฤติกรรมนั้นจากผู้อื่นตามที่เป็นจริง (is)

2.2 ด้านที่ต้องการแสดงพฤติกรรมหรือต้องการได้รับพฤติกรรมนั้นจากผู้อื่น (want)

3. จากนั้นได้นำแบบวัด Element – B ทั้ง 108 ข้อให้อาจารย์ที่ปรึกษาคือ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ ตรวจสอบแก้ไข และนำมาให้บุคคลทั่วไปจำนวน 20 คนอ่านและทดลองตอบคำถามเพื่อนำข้อวิจารณ์มาแก้ไขปรับปรุง แล้วนำกลับไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

เมื่อได้แบบสอบถามที่ปรับปรุงจนเหมาะสมแล้ว จึงนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง

## วิธีตอบ

การตอบข้อความคำถามของแบบวัด Element - B ผู้ตอบต้องเลือกคำตอบจากค่าคะแนนที่มี 6 ระดับซึ่งแทนความหมายที่ตรงกับลักษณะนิสัยของผู้ตอบให้มากที่สุด เพียงคำตอบเดียว โดยมีความหมาย ดังนี้

### ด้านที่เป็นจริง (is)

ระดับความรู้สึก	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่จริงเลย	1	6
ไม่จริง	2	5
ค่อนข้างไม่จริง	3	4
ค่อนข้างจริง	4	3
จริง	5	2
จริงที่สุด	6	1

### ด้านที่ต้องการ (want)

ระดับความรู้สึก	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่ต้องการเลย	1	6
ไม่ต้องการ	2	5
ค่อนข้างไม่ต้องการ	3	4
ค่อนข้างต้องการ	4	3
ต้องการ	5	2
ต้องการที่สุด	6	1

## การให้คะแนน

การตรวจให้คะแนนจะยึดถือตามคู่มือของแบบวัด Element - B ที่กำหนดไว้ว่าให้ 1 คะแนน ถ้าตอบได้ตรงกับค่าคะแนนที่เฉลี่ยไว้ และ ข้อที่ไม่ตรงกับค่าคะแนนที่เฉลี่ยไว้ จะไม่ได้คะแนนเลย เช่น ค่าคะแนนที่เฉลี่ยเป็น 5 หรือ 6 ถ้าตอบตรงจะได้ 1 คะแนน และคำตอบนอกเหนือจากนี้จะได้คะแนนเลย

สำหรับค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการตรวจให้คะแนนตามคู่มือของแบบวัด Element - B นั้นเป็นค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสำรวจจากชาวต่างประเทศ ซึ่งมีวัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ตลอดจนแบบแผนในการดำเนินชีวิตแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจึงจัดทำ คู่มือการตรวจให้คะแนนขึ้นใหม่ (โปรดดูภาคผนวก ข. ประกอบ) เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. นำแบบวัด Element - B ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะอาชีพหลากหลาย จำนวน 101 คนตอบ (โปรดดูภาคผนวก ข. ประกอบ)
2. นำคำตอบที่ได้มาคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ แล้วนำมาคิดเป็นความถี่สะสมของเปอร์เซ็นต์ที่คิดไว้ และแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม โดยแบ่งที่ ความถี่สะสมของเปอร์เซ็นต์ที่ 50
3. กำหนดให้คำตอบที่อยู่เหนือความถี่สะสมของเปอร์เซ็นต์ 50 มี คะแนน "1" ในข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก , คะแนน "0" ในข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ
4. กำหนดให้คำตอบที่อยู่ต่ำกว่าความถี่สะสมของเปอร์เซ็นต์ 50 มี คะแนน "0" ในข้อกระทงที่มีความหมายทางบวก , คะแนน "1" ในข้อกระทงที่มีความหมายทางลบ

## ความเที่ยง ( Reliability )

สูตรที่ได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การเกิดซ้ำ (Coefficient of Reproducibility) ของแบบวัดจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน เป็นเพศชาย 107 คนเพศหญิง 93 คน ซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาผู้ใหญ่จำนวน 50 คน บุคลากรจาก NASA จำนวน 43 คน ทหารจำนวน 23 คน นักศึกษาวิทยาลัยจำนวน 84 คนพบว่าค่าสัมประสิทธิ์การเกิดซ้ำของแบบวัดไฟโรในส่วนที่วัดพฤติกรรมมีค่าระหว่าง 0.89 - 0.93

ซึ่งการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การเกิดซ้ำนี้เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการหาความน่าเชื่อถือของแบบวัดที่สร้างตามหลักของกัตแมนสเกล ( Guttman Scale ) โดยค่าสัมประสิทธิ์การเกิด

ซ้ำควรมีค่ามากกว่า 0.90 จึงจะทำให้มั่นใจได้ว่า แบบวัดนั้นสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการวัดเพียงมิติเดียว (อุทุมพร จามรมาน, 2537 อ้างถึงใน สำราญ สุขรุ่งเรืองสันติ, 2539)

**ตารางที่ 7** แสดงค่าสัมประสิทธิ์การเกิดซ้ำ (CR) มัชฌิมเลขคณิต (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของแบบวัดไฟโรในส่วนที่วัดพฤติกรรม 12 ด้าน

ด้าน	CR	M	SD
ฉันชักชวนผู้อื่นเข้ากลุ่ม	.93	4.9	2.2
ฉันควบคุมผู้อื่น	.91	3.7	2.9
ฉันเปิดเผยกับผู้อื่น	.89	3.4	1.9
ผู้อื่นชักชวนฉันเข้ากลุ่ม	.93	4.0	3.2
ผู้อื่นควบคุมฉัน	.92	4.4	2.4
ผู้อื่นเปิดเผยกับฉัน	.93	3.1	2.6
ฉันต้องการชักชวนผู้อื่นเข้ากลุ่ม	.93	5.6	2.1
ฉันต้องการควบคุมผู้อื่น	.91	4.6	3.0
ฉันต้องการเปิดเผยกับผู้อื่น	.89	4.2	2.2
ฉันต้องการให้ผู้อื่นชักชวนฉันเข้ากลุ่ม	.93	5.4	2.4
ฉันต้องการให้ผู้อื่นชักชวนฉันเข้ากลุ่ม	.92	3.2	2.1
ฉันต้องการให้ผู้อื่นเปิดเผยกับฉัน	.93	4.1	2.5

**ความตรง ( Validity )**

แบบวัด Element - B มีการประเมินความตรง ดังนี้

1. ความตรงตามเนื้อหา ( Content Validity ) ของแบบวัด Element - B จะมีค่าค่อนข้างสูง เนื่องจากมีวิธีการสร้างข้อคำถามตามหลักการกัตต์แมนสเกล คือข้อคำถามจะต้องเป็นมิติเดียวกันหรือเรื่องเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของแบบวัด

2. ความตรงร่วมสมัย ( Concurrent validity ) หมายถึง คุณภาพของแบบวัดที่สามารถศึกษาเปรียบเทียบได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวแปรที่ศึกษา ตามเกณฑ์ที่ต้องการหรือกำหนดไว้แล้ว โดยการนำไปทดสอบเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ทราบเจตคติอยู่แล้ว ในกรณีนี้แบบวัด ELEMENT - B สามารถแยกแยะลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยการนำเอาแบบวัดนี้ไปใช้ทดสอบ เช่น นักศึกษา พยาบาล ผู้บริหาร ครู สถาปนิก นักจิตวิทยา เป็นต้น และผลออกมาตรงตามสภาพความเป็นจริง ( Schutz 1967 )

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ติดต่อกับฝ่ายบุคคลธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ด้วยตัวเอง และทำการส่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1. ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองจากพนักงานแผนกสินเชื่อ ธนาคารออมสินที่มาอบรมเรื่องการให้สินเชื่อ ณ.ธนาคารออมสินภาค 10 จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 100 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 85 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด และเมื่อนำมาคัดแยกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์พบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อจำนวน 74 ชุด

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ถึงพนักงานอำนวยการสินเชื่อทั้ง 12 เขต (ทั่วประเทศ ) จำนวน 200 คนได้รับแบบสอบถามคืน 122 ชุด คิดเป็นร้อยละ 61 ของแบบสอบถามที่แจกทั้งหมด และเมื่อนำมาคัดแยกเฉพาะแบบสอบถามชุดที่สมบูรณ์พบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อจำนวน 97 ชุด

รวมเป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 171 ชุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC<sup>+</sup> ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

1. คำนวณหามัชฌิมเลขคณิต (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคะแนนความพึงพอใจในงานทั้ง 6 ด้าน คะแนนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่ต้องการจากแบบวัด Element - B ในทุกมิติ และทดสอบความแปรปรวนจากสถิติ F
2. ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดย การคำนวณค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ( Pearson Product – Moment Correlation Coefficient )