

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 กลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
- 3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 189 คน (สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2, 2568) ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้าง

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ประกอบไปด้วย ข้าราชการ และลูกจ้าง โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของ (ทิพย์ชนก เสนผดุง, 2563; อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 128 คน อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 140 คน เพื่อเป็นการเพิ่มความแม่นยำ และป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบถ้วน และไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ จึงเก็บแบบสอบถามออนไลน์ทั้งหมดจำนวน 140 ชุด ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) โดยแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้รับการตอบกลับมามีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ มีจำนวน 140 ชุด ครบตามจำนวนที่ส่งไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ผ่านช่องทางออนไลน์ จำนวน 140 ชุด ซึ่งแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

3.3.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน จำนวน 7 ข้อ

3.3.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเชิงบวก ให้เลือกตอบแบบ Likert Scale ของ Best J.W. and Kahn J.V. (1993) ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.2.1 ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.2 ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.3 ด้านความก้าวหน้าในสายงาน จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.5 ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

3.3.2.6 ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเชิงบวก ให้เลือกตอบแบบ Likert Scale ของ Best J.W. and Kahn J.V. (1993) ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยประสพการณ์ทำงาน ซึ่งมีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน แล้วเฉลี่ยด้วยลำดับความคิดเห็นทำให้ช่วงคะแนนเพื่อการแบ่งระดับความคิดเห็นแต่ละช่วงเท่ากัน โดยคำนวณตามสูตรอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับความคิดเห็น}} \quad (3.1)$$

จากการคำนวณดังกล่าว จึงได้กำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.8 \quad (3.2)$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถกำหนดช่วงคะแนนการแปลความหมายระดับของความคิดเห็นได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.3.3 ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเชิงบวก ให้เลือกตอบแบบ Likert Scale ของ Best J.W. and Kahn J.V. (1993) ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 21 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.3.1 ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

3.3.3.2 ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

3.3.3.3 ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

3.3.3.4 ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จำนวน 6 ข้อ

การแปลความหมายของข้อมูลส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีคะแนนสูงสุด 5 คะแนน คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน แล้วเฉลี่ยด้วยลำดับความคิดเห็นทำให้ช่วงคะแนนเพื่อการแบ่งระดับความคิดเห็นแต่ละช่วงเท่ากัน โดยคำนวณตามสูตรอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับความคิดเห็น}} \quad (3.3)$$

จากการคำนวณดังกล่าว จึงได้กำหนดความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5-1}{5} = 0.8 \quad (3.4)$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถกำหนดช่วงคะแนนการแปลความหมายได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ผูกพันมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ผูกพันมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ผูกพันปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผูกพันน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผูกพันน้อยที่สุด

3.4 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก มีขั้นตอนในการสร้างและพัฒนา ดังนี้

3.4.1 ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยเฉพาะกรณีศึกษาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในการวิจัยเชิงปริมาณ อาทิ งานวิจัยของ สุชาพร ประเสริฐชาติ (2561); มัทนา นานยะ (2562); รมिता ประวัติ (2564); นกัสนร พรหมเขียว (2565) รวมถึงแนวคิดด้านความผูกพันต่อองค์กรตามกรอบแนวคิดของ Steers R.M. and Porter L.W (1977) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3.4.2 กำหนดโครงสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้จัดสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งพัฒนาตามกรอบแนวคิดหลักของงานวิจัย

3.5 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ ดังนี้

3.5.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความถูกต้อง และความเหมาะสม ในการใช้ภาษา โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาของงานวิจัยของเครื่องมือวัดที่ได้ถูกต้องตามเนื้อเรื่องที่ต้องการความ

สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และการใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด
แล้วนำมาหาค่า Item-objective congruence index: IOC คำนวณจากสูตร

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง} \quad IOC = \frac{\sum R}{n} \quad (3.5)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยที่ผู้เชี่ยวชาญจะประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้อง

ให้คะแนน 0 หมายถึง แน่ใจว่าไม่แน่ใจ

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะต้องปรับปรุงเครื่องมือใหม่ จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒินำผลมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 คัดเลือกไว้สามารถใช้ได้

ผลการหาค่า IOC พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มีจำนวน 56 ข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 0.85 ข้อคำถามที่ต้องดำเนินการแก้ไข มีจำนวน 1 ข้อ คือ ส่วนที่ 3 ข้อที่ 33 ระบบคำตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมอบให้สามารถทำให้ท่านดำรงชีวิตได้ แก้ไขเป็นท่านรู้สึกที่ได้รับคำตอบแทนหรือเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และเพิ่มข้อคำถามอีก 1 ข้อ คือ ข้อที่ 51 ท่านต้องการรักษาความเป็นสมาชิกไว้ในระยะยาว

3.5.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยจะนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรในสังกัดกรมสรรพากร ได้แก่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สระแก้ว สำนักงานสรรพากรพื้นที่ระยอง และสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 13 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach L.J. (1990) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ได้ต้องมีมากกว่าหรือเทียบเท่า 0.70 จึงจะสามารถยอมรับได้และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้ (รมิตา ประวัติ, 2564)

ตารางที่ 3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยประสพการณ์ทำงาน	0.959
1. ด้านอายุงานและประสพการณ์ทำงาน	0.900
2. ด้านความเกี่ยวข้องกับหน้าที่	0.873
3. ด้านความก้าวหน้าในสายงาน	0.811
4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	0.934
5. ด้านการจัดการกับความเครียดในการทำงาน	0.814
6. ด้านคุณค่าทางจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	0.938
ความผูกพันต่อองค์กร	0.963
1. ด้านความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	0.840
2. ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.917
3. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร	0.882
4. ด้านความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร	0.922

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 140 คน โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบ Google Forms โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.6.1 การแจกจ่ายแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 140 คน ผ่านช่องทางออนไลน์ โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบ Google Forms ซึ่งสะดวกต่อการเข้าถึงและตอบกลับในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้สำหรับการเก็บข้อมูล โดยได้รับแบบสอบถามออนไลน์กลับคืนมา จำนวน 140 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

3.6.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามจากผู้ตอบครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสอดคล้องของคำตอบในแต่ละฉบับคน เพื่อคัดกรองข้อมูลที่สามารถนำไปวิเคราะห์ได้อย่างมีคุณภาพ

3.6.3 การลงรหัสและเตรียมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ หลังจากตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสเป็นตัวเลขตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

เพื่อให้สามารถนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

3.7.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยประสพการณ์ทำงาน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รายข้อและรายด้าน

3.7.3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐานโดยสถิติ Independent sample t-test สำหรับตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติ One-Way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับตัวแปรมากกว่าสองกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และหากมีความแตกต่าง ให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference: LSD

3.7.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 2 วิเคราะห์หาค่าถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05