

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสอดคล้องระหว่างคนกับงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิผลของงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ และศึกษาอิทธิพลของความสอดคล้องระหว่างคนกับงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของงานโดยมีตัวแปรความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรต้นกลาง มีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากร คือ พนักงานในร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่ชัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในร้านสะดวกซื้อ สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานร้านสะดวกซื้อจำนวน 200 คน โดยในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) มีข้อตกลงเบื้องต้นเนื่องจากการวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรลจำเป็นต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมซึ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 5 หน่วยต่อหนึ่งพารามิเตอร์ และขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมต้องมีอย่างน้อย 100 คน (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2546) ในการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ทำให้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างใหญ่โดยอาศัยกฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb) คือกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมควรจะเป็น 10-20 ต่อ 1 พารามิเตอร์ ที่ต้องการประมาณค่า (Schucmacker and Lomax, 1996; Hair และคณะ, 1998 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้มีเพียงพอสำหรับการวิจัย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยปรับใช้แบบวัดของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า หรือ MSQ ฉบับย่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง การใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การได้ใช้ความสามารถ ความสำเร็จในงาน โอกาสในการทำเพื่อบุคคลอื่น ความอิสระ โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และมโนธรรม และด้านความพึงพอใจภายนอกลักษณะงาน เป็นความรู้สึกชอบหรือพอใจของพนักงานที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ การบริหารนโยบายขององค์กร หัวหน้างาน ปริมาณงาน รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีตัวอย่างคำถามดังนี้

### ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดตัวแปร

| 1          | 2    | 3       | 4   | 5         |
|------------|------|---------|-----|-----------|
| น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |

ก. ท่านมักได้รับมอบหมายในงานที่ทำทลายความสามารถอยู่เสมอ 1 2 3 4 5

ข. ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อมาปฏิบัติงานในที่ทำงาน 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 3 ความสอดคล้องระหว่างคนกับงานประกอบด้วย 2 มิติ โดยมิติแรกกล่าวถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการในงานกับความสามารถของบุคคล เป็นความเหมาะสมระหว่างความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการในงาน และมิติที่สองกล่าวถึงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการภายใน ความปรารถนา หรือความชอบของ พนักงานตรงกับงานที่เขาทำอยู่ เป็นความสอดคล้องระหว่างความต้องการภายในกับปัจจัยที่มีใน

องค์การ (needs-supplies fit) หรือเรียกว่า ความสอดคล้องระหว่างระหว่างปัจจัยที่มีในองค์การกับค่านิยมของพนักงาน

#### ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดตัวแปร

| 1          | 2    | 3       | 4   | 5         |
|------------|------|---------|-----|-----------|
| น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |

- ก. ข้อกำหนดในงานของฉันตรงกับความสามารถและทักษะเฉพาะของฉัน 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของงาน หมายถึง ศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่องค์กรตั้งไว้ โดยการวิจัยครั้งนี้ศึกษาประสิทธิภาพของงานระดับบุคคลที่มีความสอดคล้องและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร มุ่งเน้นใน 2 ประเด็นคือ 1) ผลผลิตของงาน (Outcomes) เป็นการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงานตามเป้าหมายอย่างความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร และ 2) ผลลัพธ์ของงาน (Outcomes) คือผลที่เกิดขึ้นตามผลกระทบหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต ซึ่งผลลัพธ์ของงานในงานวิจัยนี้เป็นผลผลิตของพนักงานร้านสะดวกซื้อ

#### ตัวอย่างข้อคำถามในแบบวัดตัวแปร

| 1          | 2    | 3       | 4   | 5         |
|------------|------|---------|-----|-----------|
| น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |

- ก. ท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จตามที่หน่วยงานกำหนด 1 2 3 4 5
- ข. ท่านปฏิบัติงานได้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ 1 2 3 4 5

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเองโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามผ่าน google form เพื่อเว้นระยะห่างตามมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิด 19

### 4. วิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้

หลังจากที่ได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถามและตรวจสอบคุณภาพของการตอบแบบสอบถาม แล้วทำการแก้ไขในส่วนที่เสียหายโดยการเก็บเพิ่มเติมด้วยตนเอง แล้วทำการลงรหัสข้อมูลและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS และดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสถิติอื่นๆ เพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยโปรแกรม SPSS

2. ทำการทดสอบแบบจำลองเพื่อหาความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป LISREL ด้วยวิธีการต่อไปนี้

2.1 กำหนดข้อมูลจำเพาะของแบบจำลอง (Specification of the Model) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรใดส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

2.2 ระบุความเป็นไปได้ด้วยค่าเดียวของแบบจำลอง (Identification of the Model) โดยใช้เงื่อนไขกฎ T (t-rule) คือ จำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าจะต้องน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนสมาชิกในเมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งกฎ T กล่าวว่า แบบจำลองจะระบุค่าได้พอดีเมื่อ T น้อยกว่าหรือเท่ากับ  $(1/2)(p+q)(p+q+1)$  และใช้กฎความสัมพันธ์ ทางเดียว (Recursive Rule) คือ df ต้องมากกว่า 0 จึงจะแสดงว่าจำนวนที่รู้ค่ามากกว่าจำนวนไม่รู้ค่า

3. ประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลอง (Parameter Estimation from the Model) โดยวิธีประมาณค่าไลค์ฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) ตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง (Goodness – for – fit Measures) เพื่อศึกษาภาพรวมของแบบจำลองว่ากลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยใช้ดัชนีชี้วัดความกลมกลืนต่อไปนี้ พิจารณาร่วมกัน (Diamantopoulos; & Judy. 2000; Joreskog; & Sorbom. 1993; Kelloway. 1998)

### 3.1 ดัชนีแสดงความกลมกลืน วัดความสอดคล้องของโมเดลมี 3 ชุดใหญ่ ได้แก่

3.1.1) ชุดดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (Absolute fit index) โดยวิธีประมาณค่าไลค์ฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Goodness of fit) เพื่อศึกษาภาพรวมของโมเดลว่ากลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยใช้ดัชนีชี้วัดความกลมกลืนต่อไปนี้พิจารณาร่วมกัน (Diamantopoulos & Judy. 2000; Joreskog; & Sorbom. 1993; Kelloway. 1998) ซึ่งในแต่ละค่ามีรายละเอียดดังนี้

1) ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ใช้ทดสอบสมมติฐาน ความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าไค-สแควร์ ที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของข้อมูล (Chi-Square goodness of fit index) โดยเกณฑ์การพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ที่คำนวณได้น้อยกว่าไค-สแควร์ตาราง หรือพิจารณาค่า p-value ต้องมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ RMR (Root Mean Squared Residuals) เป็นค่าที่บอกขนาดของส่วนที่เหลือโดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลสองโมเดลกับข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ ค่าดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ โดยทั่วไปดัชนี RMR ที่น้อยกว่า 0.10 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์. 2553: 20 อ้างอิงจาก Kline, 1998)

3) ดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ RMSEA (Root Mean Squared Error of Approximation) เกณฑ์การตัดสินความกลมกลืนของโมเดลโดยใช้ดัชนี RMSEA โดยถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.05 ก็แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนสูงมาก ถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนดี ถ้ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.08-0.10 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน แต่ไม่ค่อยดีมากนัก แต่ถ้ามีค่ามากกว่า 0.10 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนต่ำ (ณัฐรุจ แก้วสุทธา. 2558: 119 อ้างอิงจาก Brown; & Cudeck, 1993: 136-162)

#### 4) ค่ามาตรฐานรากที่สองของค่าเฉลี่ยความ

คลาดเคลื่อน (Standardized Root Mean Squared Residual : SRMR) เป็นดัชนีบอกความคลาดเคลื่อนจากการเปรียบเทียบ ความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดัชนี SRMR มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ถ้ามีค่าน้อยกว่า 0.05 ก็แสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GFI (Goodness of Fit Index) เป็นค่าดัชนีที่บ่งบอกถึงอัตราส่วน ของ Observed Covariance Matrix (S) ที่สามารถอธิบายได้ด้วย Covariance ของโมเดล ค่า GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 ค่ายิ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน และค่า GFI ที่เหมาะสมควรมีค่ามากกว่า 0.90

#### 3.1.2) ชุดดัชนีวัดความสอดคล้อง Incremental fit index ประกอบด้วย

1) ค่า NFI (Normal fit index) เป็นดัชนีที่พัฒนาขึ้นโดย เบนท์เลอร์และโบแนท ซึ่งค่า NFI อยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 โดยที่ถ้าค่า NFI ตั้งแต่ .90 ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ค่า NFI มีค่าเข้าใกล้ 1 จะบอกถึงความสอดคล้องของข้อมูล กับโมเดลมากขึ้นเท่านั้น (ณัฐรุจ แก้วสุธา. 2558: 120 อ้างอิงจาก Hair JF & et al. 2006)

2) ค่า TLI (Tucker Lewis Index) ค่าดัชนีทักเคอร์ลูอิส มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าดัชนีนี้มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นระดับโมเดลที่ควรจะถูกยอมรับ (พุลพงษ์ สุขสว่าง. 2556: 15)

3) ค่า CFI (Comparative fit index) เป็นดัชนีที่ปรับปรุงมาจาก NFI ซึ่งค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ความซับซ้อนของโมเดลไม่มีผลต่อดัชนีเมื่อดัชนีนี้มีค่าตั้งแต่ .90 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

#### 3.1.3) ดัชนีความกลมกลืนชุด Parsimony fit index ประกอบด้วย

1) ค่าความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjust goodness of fit index: AGFI) เป็นค่าที่คำนวณจาก GFI โดยเป็นดัชนีที่ทำการปรับ ค่า GFI ด้วย df เป็นดัชนีที่พิจารณาถึงจำนวนเส้นอิทธิพลที่อยู่ในโมเดล โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 หากมีค่ามากแสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน โดยหากมีค่ามากกว่า 0.90 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ค่า PNFI (Parsimony normal fit index) เป็นค่าที่แสดงถึงปริมาณความแปรปรวน และความแปรปรวนร่วมที่อธิบายได้ด้วยโมเดลที่ปรับแก้ด้วยความซับซ้อนของโมเดล ซึ่งค่า PNFI จะอยู่ระหว่าง 0-1 หากมีค่ามากแสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ .50 ขึ้นไป (พูลพงษ์ สุขสว่าง. 2556: 16)

3) ดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ ( $\chi^2 / df$ ) (Relative Chi-Square Ratio) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์กับระดับความเป็นอิสระ (df) โดยมีค่าเป็นบวก และหากมีค่าน้อยกว่า 3 ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์.2553 : 19 อ้างอิงจาก Kline. 1998)