

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาราชการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร” เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียดในเรื่องขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือผู้ศึกษามุ่งศึกษาความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะพนักงานราชการไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร จำนวน 42 คน ดังนี้

ประชากร	จำนวน (คน)
1. พนักงานสาขาสมุทรสงคราม	17
2. พนักงานสาขาสมุทรสาคร	25
รวม	42

3.2 กรอบแนวความคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้ปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรตามทัศนะของ R.M.Steers ทั้ง 3 ด้าน มาเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณองค์กรพึงพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน จะเป็นตัวกำหนดลักษณะความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร จำนวน 42 คน ตามระดับตำแหน่งดังนี้ (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2545)

ผู้จัดการสาขา	จำนวน 3 คน
ผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์	จำนวน 1 คน
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านธุรกิจ	จำนวน 2 คน
พนักงานธุรกิจสัมพันธ์อาวุโส	จำนวน 7 คน
พนักงานธุรกิจสัมพันธ์ 1	จำนวน 21 คน
พนักงานธุรกิจสัมพันธ์	จำนวน 1 คน
พนักงานธุรกิจสัมพันธ์	จำนวน 4 คน
พนักงานวิเคราะห์ธุรกิจ	จำนวน 1 คน
พนักงานสายการค้าต่างประเทศ	จำนวน 2 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลและศึกษาจากเอกสาร หนังสือ วารสาร งานวิจัย และบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) (นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) แบ่งออกเป็น 5

ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังผู้จัดการฝึกอบรม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผ่านผู้จัดการสาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร จากประชากรจำนวน 42 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมและศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาจะเป็นการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงแบบรหัส (Coding Sheet) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 – 4 ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scal) (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, 2543) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 – 5 คะแนน โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตามเกณฑ์การประเมินของ สิบงกช จามิกร (2531) คือ
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่ำ
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นสูง

ซึ่งกำหนดโดยใช้สูตร ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นค่า}}$
 ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = $\frac{5 - 1}{3} = 1.33$

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีคำถามในลักษณะเชิงบวก ทั้งหมด 36 ข้อ และเชิงลบ ทั้งหมด 24 ข้อ ดังนี้

- ข้อมูลลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามเชิงบวก 16 ข้อ ในเชิงลบ 9 ข้อ

- ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามเชิงบวก 11 ข้อ ในเชิงลบ 9 ข้อ

- ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามเชิงบวก 9 ข้อ ในเชิงลบ 6 ข้อ

3. ประมวลผล นำผลจากการประมวลมาวิเคราะห์และเสนอเป็นผลการศึกษา

3.7 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ระดับตำแหน่งและเงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติ

3. เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้ค่าเฉลี่ย

4. หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

3.8 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระยะเวลา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2546 ถึงเดือนกันยายน 2546