

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

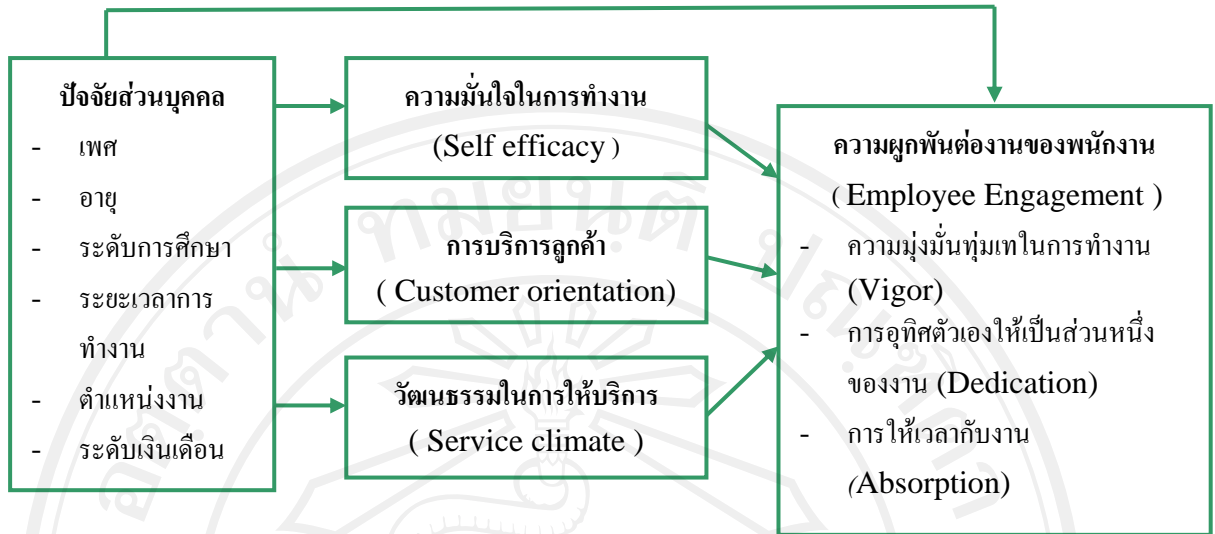
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และ
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน อันประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) ด้านการบริการลูกค้า (Customer Orientation) ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) และด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ภาพที่ 2 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



นอกจากนี้ยังศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน กับปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งให้ความสำคัญของลูกค้า (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) การให้เวลากับงาน (Absorption) นอกจากนี้ ยังศึกษาว่าปัจจัยด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self efficacy) ด้านการบริการลูกค้า (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานหรือไม่ โดยปัจจัยของความผูกพันต่องานทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในบริษัท ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับบริษัทได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการบริการลูกค้า ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉัน

พยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันทัดคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันทชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันทฟัง ฉันทชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันทเสมอ

3. ด้านวัฒนธรรมในการให้บริการได้แก่ พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli (2002) คือ

- 1) ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงออกถึงความเปี่ยมไปด้วยพลัง เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงใจ พลังงานในการทำงาน และมีความสามารถในการปรับสภาวะจิตใจในขณะที่ปฏิบัติงาน แม้ในขณะที่เกิดปัญหา
- 2) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) เป็นการอุทิศทุ่มเทในการทำงาน โดยรับรู้ความสำคัญของงาน เป็นการทำงานหนักเป็นระยะเวลานาน มีความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาองค์กร มีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกท้าทาย
- 3) การให้เวลากับงาน (Absorption) หมายถึงบุคลิกลักษณะของคนที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความตั้งใจมุ่งมั่น มีสมาธิจดจ่อในการทำงานและมีความสุขในการทำงาน ไม่ได้คำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานว่าเวลาจะผ่านไปนานขนาดไหน

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน จำนวน 22 สาขา โดยการศึกษาครั้งนี้สำรวจการรับรู้ของพนักงานจากทั้ง 22 สาขา ณ วันที่ 5 พฤษภาคม 2551 ถึง 1 มิถุนายน 2551 รวมพนักงาน 182 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ดังนี้

ประชากร	จำนวน (คน)
1. พนักงานสาขาท่าแพ	15
2. พนักงานสาขาศรีนครพิงค์	15
3. พนักงานสาขาสันป่าข่อย เชียงใหม่	23
4. พนักงานสาขาลำพูน	11
5. พนักงานสาขาถนนช้างคลาน	8
6. พนักงานสาขาสันกำแพง	13
7. พนักงานสาขาบ่อสร้าง	9
8. พนักงานสาขาคอยสะเก็ด	9
9. พนักงานสาขาบ้านธิ ลำพูน	4
10. พนักงานสาขาย่อยอุโมงค์ ลำพูน	5
11. พนักงานสาขาแม่ใจ	6
12. พนักงานสาขาย่อยมหาวิทยาลัย แม่ใจ	3
13. พนักงานสาขาย่อยโลตัสสันทราย	5
14. พนักงานสาขาย่อยคาร์ฟูร์ เชียงใหม่	6
15. พนักงานสาขาย่อยบิ๊กซี เชียงใหม่	6
16. พนักงานสาขาย่อยหนองหอย	5
17. พนักงานสาขาย่อยถนนศรีดอนไชย	6
18. พนักงานสาขาย่อยตลาดมีโชค	6
19. พนักงานสาขาย่อยบิ๊กซี ลำพูน	6
20. พนักงานสาขาสารภี	8
21. พนักงานสาขาย่อยนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน	4
22. พนักงานสาขาย่อยพันธุ์ทิพย์ เชียงใหม่	5
<b>รวม</b>	<b>182</b>

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551

ตามโครงสร้างของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งสายการบริหารงานเป็นกลุ่มงาน สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแผนงานจังหวัด

เชียงใหม่ และ กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน รวม 42 สาขา แต่ละกลุ่มจะมีประธานแผนเป็นหัวหน้าสำนักงานของกลุ่มแผนงานจังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ที่สาขาประตูช้างเผือก ส่วนสำนักงานกลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูนตั้งอยู่ที่สาขาสันป่าข่อย (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2551)

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพนักงาน พนักงานเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากรดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 6	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 5	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 4	เฉย ๆ
ระดับความคิดเห็น 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 2	ไม่เห็นด้วย

ระดับความคิดเห็น 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง



การวัดระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในองค์กร วิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 17 คำถาม (Schaufeli,W.B., Salanova, M. ,Gonzalez-Roma,V.G.,& Bakker, A.B.(2002)) ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตามนิยามความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความมุ่งมั่น, ความพยายาม (Vigor) ประกอบไปด้วย
  - 1) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
  - 2) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
  - 3) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
  - 4) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
  - 5) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
  - 6) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) ประกอบไปด้วย
  - 1) ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
  - 2) ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
  - 3) งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
  - 4) ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
  - 5) ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
3. การให้เวลากับงาน (Absorption) ประกอบไปด้วย
  - 1) ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
  - 2) เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
  - 3) ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
  - 4) ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
  - 5) ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
  - 6) การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

โดยที่หากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากกว่าค่าเฉลี่ย คือ 4 สามารถบอกถึงได้ว่า

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน
- 2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 3) สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละกลุ่ม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 5) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประกอบของความผูกพัน 3 ด้าน กับความผูกพันต่องานของพนักงาน

### 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แผนงานจังหวัดลำพูน จำนวน 22 สาขา ได้แก่ สาขาท่าแพ, สาขาศรีนครพิงค์, สาขาสันป่าข่อย, สาขาลำพูน, สาขาสันกำแพง, สาขาบ่อสร้าง, สาขาซอยสะเก็ด, สาขาบ้านธิ, สาขาซอยอุโมงค์, สาขาแม่ใจ, สาขาซอยมหาวิทยาลัยแม่ใจ, สาขาซอยโลตัสสันทราย, สาขาซอยคาร์ฟูร์ เชียงใหม่, สาขาบิ๊กซี เชียงใหม่, สาขาสารภี, สาขาซอยบิ๊กซี ลำพูน, สาขาซอยหนองหอย, สาขาซอยศรีดอนไชย, สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรม ลำพูน, สาขาถนนช้างคลาน, สาขาซอยพันธ์ทิพย์ เชียงใหม่, สาขาซอยตลาดมิโชค และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2551 ถึง เดือนสิงหาคม 2551