

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

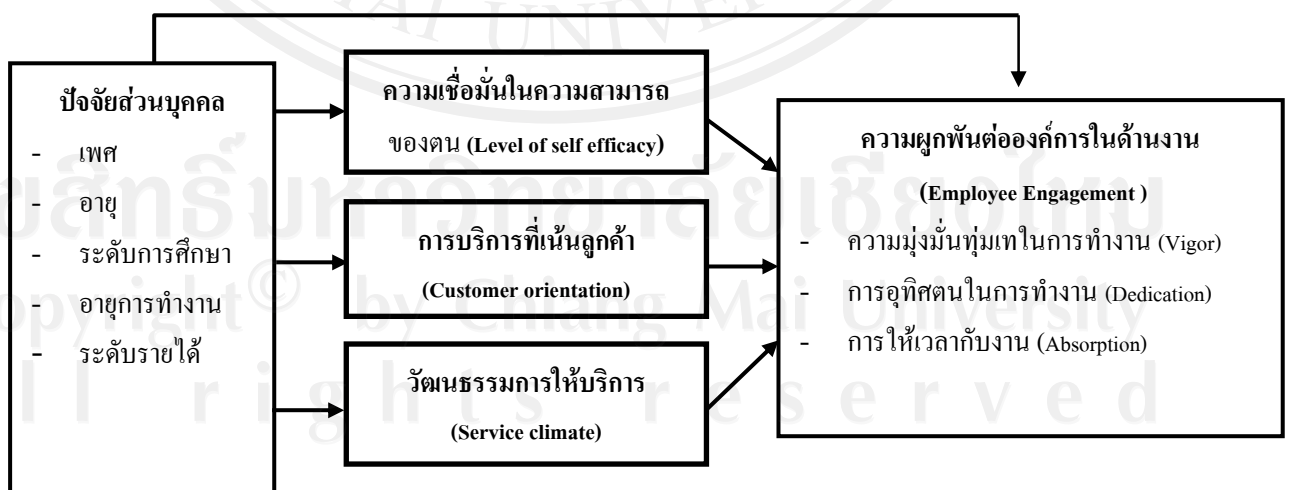
การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ้ายขายสะสมเงินเดือน7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ้ายขายสะสมเงินเดือน7 โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self Efficacy) ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า (Customer Orientation) และด้านวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Climate) ดังภาพ



แผนภาพที่ 2 แสดงแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากแผนภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้าและด้านวัฒนธรรมการให้บริการ กับส่วนประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน การอุทิศตนในการทำงาน และการใช้เวลากับงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านส่งผลอย่างไรต่อความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน จะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดทัศนคติ โดย Likert Scale มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

2. ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

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

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli (2002) คือ

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ได้แก่ ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้าฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ได้แก่ ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

3. การให้เวลากับงาน (Absorption) ได้แก่ ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายขาย ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7 ประกอบด้วย 3 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่1 สาขาเชียงใหม่2 และสาขาลำพูน โดยมีจำนวนพนักงานขายระดับผู้จัดการรวมทั้งสิ้น 165 คน โดยการศึกษาสำรวจการรับรู้ของพนักงานจากทั้ง 3 สาขา ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2551 ถึง 10 มิถุนายน 2551 ดังแสดงในตาราง

สำนักงานสาขาเชียงใหม่1	จำนวน	137	คน
สำนักงานสาขาเชียงใหม่2	จำนวน	16	คน
สำนักงานสาขาลำพูน	จำนวน	12	คน
รวม	จำนวน	165	คน

ที่มา : บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน7, 2551

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายขาย ของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ฝ่ายขายสะสมเงินเดือน 7

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร รายงานประจำปี สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์กร บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ด้าน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่เน้นลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า

โดยโครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 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

3.2.3 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 7.00 – 6.17 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.16 – 5.31 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.30 – 4.45 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.44 – 3.59 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.58 – 2.73 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.72 – 1.87 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.86 – 1.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันต่องานของพนักงานในองค์กร วิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 17 คำถาม (Wilmar B. Schaufeli, 2000) ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตามนิยามความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ประกอบไปด้วย

- 1) ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
- 2) ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
- 3) เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
- 4) ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
- 5) ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
- 6) ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2. การอุทิศตนในการทำงาน (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

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสามารถนำมาแปลความหมายของระดับความผูกพัน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 4.00 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.01 – 7.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และระดับรายได้
- 2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 3) สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน ด้านการบริการที่เน้นลูกค้า ด้านวัฒนธรรมการให้บริการ และในส่วนองค์ประกอบความผูกพัน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน ด้านการให้เวลากับงาน
- 4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามจากแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และส่วนองค์ประกอบความผูกพันมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 5) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน 3 ด้าน กับความผูกพันต่องานของพนักงาน

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ สำนักงานของบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัดจำนวน 3 สาขา คือ สาขาเชียงใหม่1 สาขาเชียงใหม่2 และสาขาลำพูน และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2551 – สิงหาคม 2551