

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยมีรายละเอียดในการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

1. ศึกษาถึงระดับความความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน โดยนำทฤษฎีและแนวความคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

3. ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยด้านบรรยากาศในการให้บริการและปัจจัยด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจะใช้ปัจจัยที่กำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 กลุ่มมาเป็นตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ระดับความมั่นใจในการทำงานของตน (Self-Efficacy) บรรยากาศการให้บริการ (Service climate) และการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation)

1.1 ระดับความมั่นใจในการทำงานของพนักงาน (Self-Efficacy) ประกอบด้วย การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่า

ตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

1.2 บรรยากาศการให้บริการ (Service climate) ประกอบด้วย พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการให้บริการลูกค้า องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

1.3 การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer Orientation) ประกอบด้วย การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อเรียกร้องของลูกค้าอย่างทันถ่วงที ฉันรู้สึกพึงพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ลักษณะความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่ ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor), การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) และความสนใจในการทำงานอย่างเต็มเปี่ยม (Absorption)

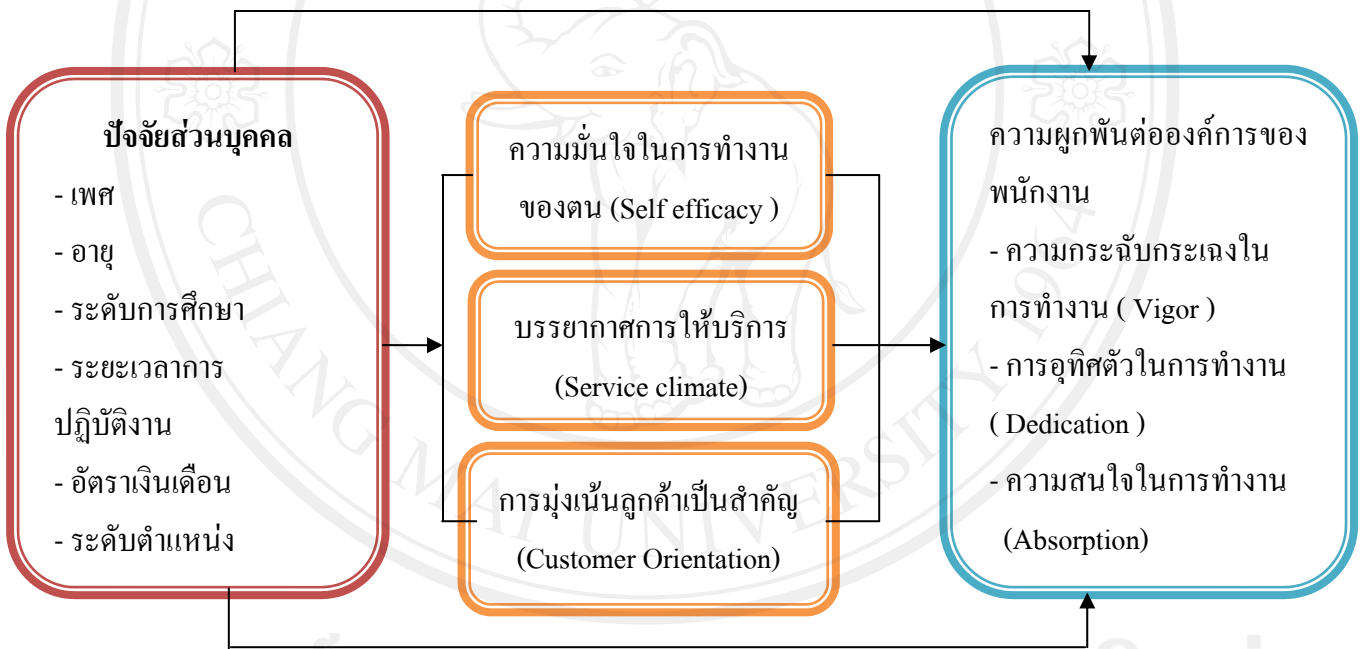
2.1 ความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor) ประกอบด้วย ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มทีในการทำงาน ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดีและในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2.2. การอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication) ประกอบด้วย ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของฉัน

สร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ และฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

2.3 ความสนใจในการทำงาน (Absorption) ประกอบด้วย ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูนทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่งและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลี้ โดยมีพนักงานทั้งสิ้น 169 คน ซึ่งจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 : ตารางแสดงจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดลำพูน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	100
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง	30
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่ง	20
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลี้	19
รวม	169

ที่มา : อ้อมบุญ หลวงแดง.เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป,2551:สัมภาษณ์

### 3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 169 ราย โดยการใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง(Self-Administered Questionnaire) ณ วันที่ 21 มกราคม 2551

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตจังหวัดลำพูน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ การค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและการสัมภาษณ์

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตจังหวัดลำพูน โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความมั่นใจในการทำงาน ข้อมูลเกี่ยวกับด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับด้านความผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งแบบสอบถามเป็นคำถามที่ใช้ในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale แบ่งเป็น 7 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของ UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES) ซึ่งนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยมีหลักเกณฑ์

การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ ประกอบด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 7	สำหรับระดับความสำคัญเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 6	สำหรับระดับความสำคัญเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 5	สำหรับระดับความสำคัญค่อนข้างเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 4	สำหรับระดับความสำคัญเฉย ๆ
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 3	สำหรับระดับความสำคัญไม่ค่อยเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 2	สำหรับระดับความสำคัญไม่เห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 1	สำหรับระดับความสำคัญไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนที่จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

โดยที่เกณฑ์การประเมินค่าระดับของสาเหตุของตัวแปรแต่ละตัว จะพิจารณาจากระดับของสาเหตุที่มีค่าตั้งแต่ 1 - 7 โดยแบ่งระดับสาเหตุออกเป็น 7 ระดับในแต่ละระดับมีคะแนนห่างกันเป็นช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{7 - 1}{7} = 0.86$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องคัดการอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต้องคัดการ วิเคราะห์จากคำถามจำนวน 17 คำถาม ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ประกอบด้วย

ด้านความกระฉับกระเฉงในการทำงาน (Vigor)

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

ด้านการอุทิศตัวในการทำงาน (Dedication)

7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

ด้านความสนใจในการทำงาน (Absorption)

12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

เกณฑ์การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 5 ระดับในแต่ละระดับมีคะแนนห่างกันเป็นช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{7 - 1}{5} = 1.2$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.81 – 7.00 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานในระดับสูงมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 – 5.80 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.60 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.21 – 3.40 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.20 หมายถึง ระดับความผูกพันของพนักงานในระดับน้อยมาก

### 3.2.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage) เป็นการ ใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและตำแหน่งงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การ

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA)และทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยสถิติที (T-test) เพื่อใช้ทดสอบอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตจังหวัดลำพูน

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงานของตน ด้านบรรยากาศการให้บริการ และด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตจังหวัดลำพูน

### 3.3 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 4 แห่ง ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าซาง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโฮ่งและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอลี่
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเบื้องต้น จัดทำฐานข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลสรุปผล จัดทำและนำเสนอรายงานทั้งสิ้น 9 เดือน ตั้งแต่เดือน มีนาคม – พฤศจิกายน 2551