

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในเรื่องความหมายของความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาในแต่ละด้านดังนี้

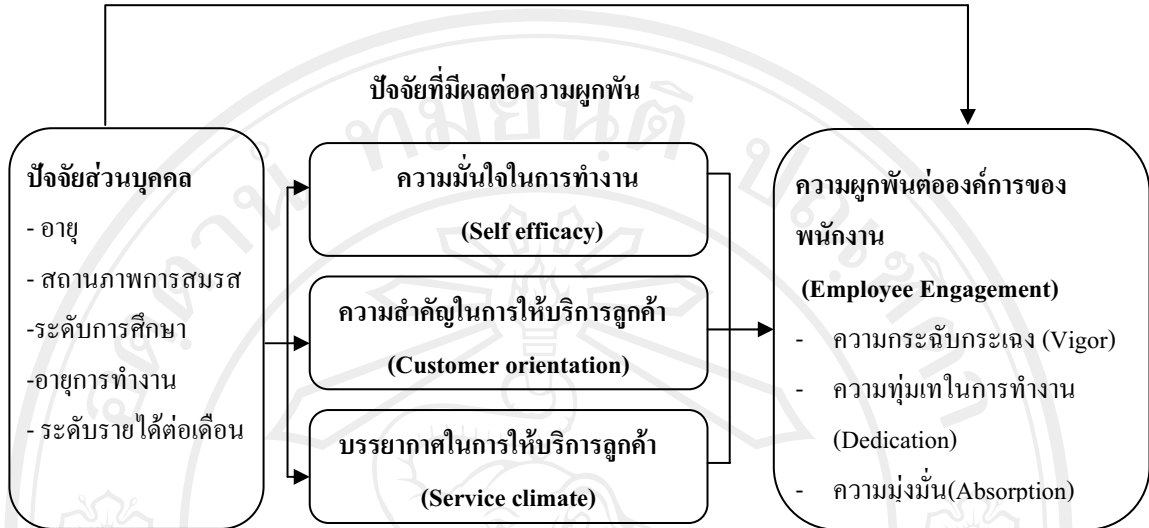
1. ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มปัจจัย คือ ความมั่นใจในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อลูกค้า และบรรยากาศในการให้บริการ ส่วนการศึกษองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าความผูกพันนั้นมี 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) (Wilmar B. Schaufeli and Arnold B. Bakker., 2003)

แผนภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 1. แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน จะส่งผลถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอีกด้วย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) ได้แก่ การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของท่าน ท่านไม่เคยมีปัญหาเรื่องการปรับตัวในการทำงานในศูนย์ศรีพัฒน์ ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับท่านในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ได้รับในปัจจุบัน ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติและความสามารถที่ท่านมีเทียบเท่าหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านรับผิดชอบในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในผลงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง และ ท่านมั่นใจว่ามีความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน ท่านมีความสุขเมื่อสามารถตอบสนองข้อเรียกร้องของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อได้ให้บริการลูกค้า ท่านใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อช่วยเหลือลูกค้าให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของท่านคือการทำให้

ให้ลูกค้าพึงพอใจ ท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ท่านพร้อมที่จะรับฟังความต้องการหรือข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าอยู่ในใจของท่านเสมอ

3. ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) ได้แก่ พนักงานมีความรู้ในงาน มีทักษะในการทำงานและการให้บริการอย่างดีเยี่ยม เมื่อพนักงานสามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องชมเชย หรือได้รับรางวัล โดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม ศูนย์ศรีพัฒน์มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารให้ความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตนเอง ศูนย์ศรีพัฒน์มีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในมาตรฐานการทำงานและการให้บริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) ตามแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli and Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบความผูกพันออกเป็น 3 องค์ประกอบดังกล่าว สำหรับการวัดระดับความผูกพัน จะใช้คำถามในส่วนที่ 5 ของแบบสอบถามจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย

1. ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน
2. ท่านมีความรู้สึกชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ
3. เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ท่านสามารถทำงานต่อเนื่องได้เป็นเวลานาน
5. ท่านรู้สึกมีความสุขในการทำงาน
6. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน แม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม
7. ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมาย และมีเป้าหมายชัดเจน
8. ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. ท่านพบว่างานช่วยสร้างแรงบันดาลใจให้กับท่าน
10. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ
11. ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งท้าทาย
12. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. ขณะที่ท่านทำงาน ท่านจะจดจ่อกับงานและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ท่านมีความรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ท่านทำงาน
15. การดึงความสนใจออกจากงานเป็นเรื่องยากสำหรับท่าน

คำถามทั้ง 15 ข้อนี้ ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งจะบ่งชี้ถึงองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบได้แก่ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ประกอบด้วยคำถามข้อ 1 - 6 ความทุ่มเทในงาน (Dedication) ประกอบด้วยคำถามข้อ 7 - 11 และ ความมุ่งมั่น (Absorption) ประกอบด้วยคำถามข้อ 12 - 15 ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 148 คน ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2552 แบ่งตามหน่วยงานต่างๆ ได้ดังนี้

หน่วยงาน		
ฝ่ายการพยาบาล	1	คน
หอผู้ป่วยวิกฤต	20	คน
หอผู้ป่วยอาคารเฉลิมพระบารมี	42	คน
หอผู้ป่วยอาคารศรีพัฒน์	29	คน
หอผู้ป่วยทารกแรกเกิด	11	คน
ห้องคลอด	8	คน
ห้องผ่าตัด	13	คน
คลินิกบริการผู้ป่วยนอก	24	คน
รวม	148	คน

ที่มา: รายงานแผนกทรัพยากรมนุษย์ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้จำนวน 122 คน จากประชากรทั้งหมดจำนวน 148 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 82.43 ของประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บจากประชากรทั้งหมดจำนวน 148 คน โดยสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้จำนวน 122 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.43 ของประชากรทั้งหมด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร รายงานประจำปี สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ จะใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก/ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ รายได้ต่อเดือน ความตั้งใจในการลาออกจากงานและเหตุผลที่อยากลาออก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มความมั่นใจในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะถูกนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 11.5 for Window โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การวัดความคิดเห็นในแบบสอบถาม โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ (นราศรี ivaณิชกุล และ ชุติศักดิ์ อุดมศรี, 2543) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

- 2.1 การวัดระดับความคิดเห็นต่อองค์การของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ส่วนที่ 3 ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า และส่วนที่ 4 ได้แก่ ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า โดยใช้สูตรคำนวณความห่างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ความห่างของอันตรภาคชั้น = (ระดับคะแนนสูงสุด-ระดับคะแนนต่ำสุด)/จำนวนช่วงระดับความคิดเห็น

ความห่างของระดับความคิดเห็น = $(5 - 1)/5 = 0.80$

ดังนั้นจะได้ความห่างของแต่ละระดับความคิดเห็นเท่ากับ 0.80 โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน
อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน
อยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน
อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การวัดระดับความผูกพันต่อองค์การในแต่ละองค์ประกอบ ตามแบบสอบถาม
ในส่วนที่ 5 ได้แก่ ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความทุ่มเทในงาน และด้านความมุ่งมั่น ผู้ศึกษาได้
ทำการแบ่งระดับความผูกพันออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับความผูกพันต่ำ ระดับความ
ผูกพันปานกลาง และระดับความผูกพันสูง โดยใช้คะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์หา
ระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน และแปลความหมายจากลักษณะ
แบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตรคำนวณ
ความห่างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ความห่างของอันตรภาคชั้น = (ระดับคะแนนสูงสุด – ระดับคะแนนต่ำสุด) / จำนวนช่วงระดับความ
ผูกพัน

ความห่างของระดับความผูกพัน = $(5 - 1) / 3 = 1.33$

ดังนั้นจะได้ความห่างของแต่ละระดับความผูกพันเท่ากับ 1.33 ซึ่งสามารถ
แปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์การด้านนั้น
อยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 – 3.66 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์การด้านนั้น
อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.67 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์การด้านนั้น
อยู่ในระดับสูง

และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย
(Linear Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความ
มั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) บรรยากาศ
ในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) กับองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

ทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และ ความมุ่งมั่น (Absorption)

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงานและเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การ
3. การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า และเปรียบเทียบความผูกพันต่องานของพนักงาน
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาทั้งสิ้น 5 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553 โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลใน เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2552