

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยขอบเขตการศึกษา แหล่งที่มาของข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การประมวลผลข้อมูลและระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรจากภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 14 สาขา 3 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 192 ราย โดยจำแนกเป็นผู้บริหารจำนวน 54 ราย และพนักงานจำนวน 138 ราย โดยทำการศึกษาจากประชากรทั้งหมด 192 ราย แบ่งเป็น (21 กรกฎาคม 2552, ฝ่ายงานบุคคล ธนาคารทหารไทย)

สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 14 สาขา จำนวน 121 คน

สำนักงานเขตธุรกิจสาขา ” 25 คน

ศูนย์ธุรกิจSME ” 36 คน

ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ” 10 คน

รวมทั้งหมด 192 คน

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการสอบถามพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 192 รายโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 192 ชุด

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารและฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ส่วนงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน โดยอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทั้ง 4 ด้านดังกล่าวจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวม

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นต่อแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน  
ธนาคารทหารไทย ในจังหวัดเชียงใหม่

ความคิดเห็นต่อองค์กร	จำนวนข้อ	Reliability ( $\alpha$ )
1. ด้านองค์กร	8	0.867
2. ด้านงาน	4	0.843
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	12	0.949
4. ด้านภาวะผู้นำ	6	0.984
5. ด้านความผูกพันในภาพรวม	3	0.914
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>0.972</b>

หมายเหตุ  $\alpha > 0.9$  หมายถึงดีมาก (Excellent)

$\alpha > 0.8$  หมายถึงดี (Good)

$\alpha > 0.7$  หมายถึงยอมรับได้ (Acceptable)

$\alpha > 0.6$  หมายถึงน่าสงสัย (Questionable)

$\alpha > 0.5$  หมายถึงไม่ดี (Poor)

$\alpha < 0.5$  หมายถึงใช้ไม่ได้ (Unacceptable)

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการ  
หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า ค่าถามด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะ  
ผู้นำและด้านความผูกพันในภาพรวม มีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.90 ด้านองค์กรและด้านงานมีค่า  
ความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 ดังนั้นจึงถือว่าคำถามที่ใช้ในการศึกษาแต่ละองค์ประกอบของความ  
ผูกพันและความผูกพันต่อองค์กรนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของ  
สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตาม  
ขั้นตอน โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดความ  
คิดเห็นโดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) (อ้างในวุฒิรัตน์ อุ๋นจิตติ, 2551) แบ่งออกเป็น 5  
ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อยเห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับ  
ความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5      เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4      เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3      เฉย ๆ

ระดับความคิดเห็น 2 เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยมาก

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ  
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ  
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ  
อยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ  
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ  
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 3 คำถาม ประกอบด้วย

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร  
ทหารไทย

2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของธนาคาร  
ทหารไทยเป็นหลัก

3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของธนาคาร  
ทหารไทย

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้ง 3 ข้อจะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์การ  
เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” (Actively disengaged employee)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน  
เปรียบเสมือน “ฝักบัวในองค์การ” (Not-engaged employee)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร  
เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” (Engaged employee)

### 3.2.3 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

สถิติที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำกับด้านภาพรวม โดยสรุปด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเพื่อใช้ในการทำนายระดับความผูกพันต่อองค์กร และทดสอบสถิติด้วยระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

### 3.3 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 14 สาขา 3 หน่วยงาน และ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่