

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

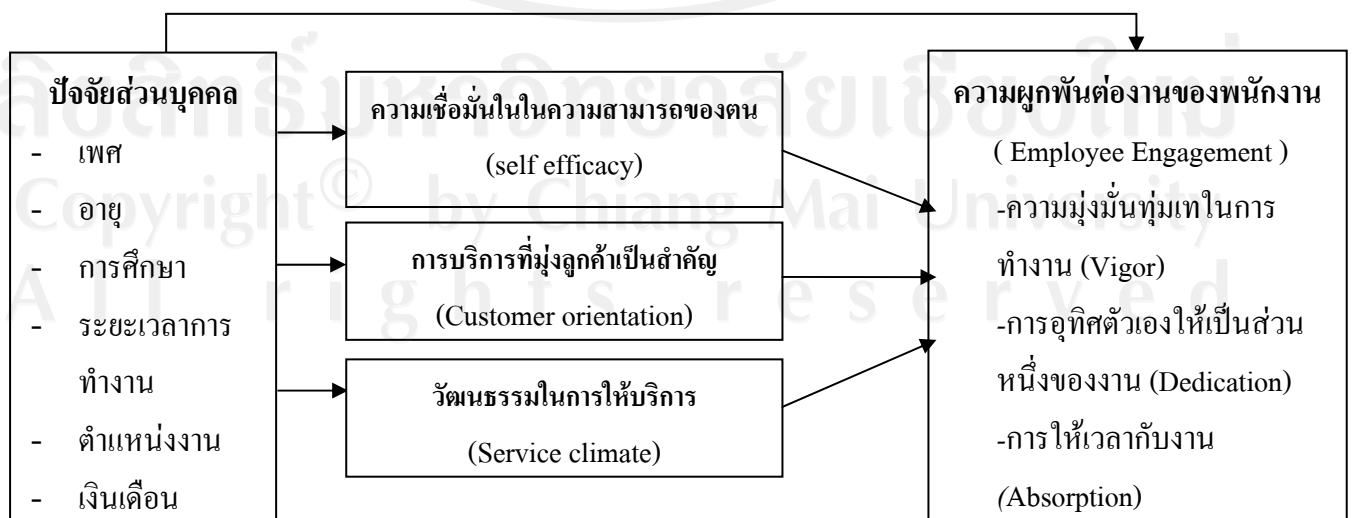
การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปาง” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

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

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในจังหวัดลำปางโดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา



แผนภาพที่ 4 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

จากแผนภาพที่ 4 แสดงถึงการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือนที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (self efficacy) ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer orientation) และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service climate) และศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังศึกษาถึงปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (self efficacy) ปัจจัยด้านการบริการที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ (Customer orientation) และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service climate) มีผลต่อความผูกพันต่องานหรือไม่ โดยองค์ประกอบความผูกพันต่องานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) การให้การให้เวลากับงาน (Absorption) มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

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

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

3. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ได้แก่ พนักงานในบริษัทของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการ

ของบริษัทท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม บริษัทมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง บริษัทมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องงานทั้ง 3 ด้านที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) (Schaufeli et al,2002) ได้แก่

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่น เปี่ยมไปด้วยพลัง และมีความสามารถในการปรับสภาพจิตใจให้มีความยืดหยุ่นในขณะที่ยังปฏิบัติงาน
2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) หมายถึง การอุทิศทุ่มเทในการทำงาน โดยรับรู้ถึงการงานในลักษณะ การทำงานหนัก (Work Hard), การใช้ระยะเวลาในการทำงานนาน (Work Long) และการพยายามหาความรู้ใหม่ๆ (Work smart) เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงาน
3. การให้เวลากับงาน (Absorption) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เต็มไปด้วยความตั้งใจจดจ่อ และมีความสุขกับการทำงาน โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานและความยากของงานที่ทำ

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของที่ทำการไปรษณีย์ ในจังหวัดลำปาง จำนวน 16 แห่ง ประกอบด้วย

ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวน
1.ที่ทำการไปรษณีย์ลำปาง	56
2.ที่ทำการไปรษณีย์แม่วัง	4
3.ที่ทำการไปรษณีย์สบตุ๋ย	4
4.ที่ทำการไปรษณีย์งาว	7
5.ที่ทำการไปรษณีย์แจ้ห่ม	4
6.ที่ทำการไปรษณีย์เกาะคา	8
7.ที่ทำการไปรษณีย์วังเหนือ	3
8.ที่ทำการไปรษณีย์แม่ทะ	4

ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวน
9.ที่ทำการไปรษณีย์เดิน	6
10.ที่ทำการไปรษณีย์สบปราบ	4
11.ที่ทำการไปรษณีย์แม่พริก	3
12.ที่ทำการไปรษณีย์ห้างฉัตร	3
13.ที่ทำการไปรษณีย์เสริมงาม	3
14.ที่ทำการไปรษณีย์แม่เมาะ	4
15.ที่ทำการไปรษณีย์แม่วะ	2
16.ที่ทำการไปรษณีย์เมืองปาน	2
รวม	117

ที่มา: <http://www.prisanee.com>(Intranet)

โดยพนักงานหมายถึง หัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ พนักงานไปรษณีย์ พนักงานรับฝาก พนักงานปฏิบัติการ และพนักงานนำจ่าย ซึ่งจะทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 117 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการไปรษณีย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

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

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยนำเอา ทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเพื่อใช้ในการศึกษา

โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

คะแนนถ่วงน้ำหนัก 7	สำหรับระดับความเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 6	สำหรับระดับความเห็นเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 5	สำหรับระดับความเห็นก่อนข้างเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 4	สำหรับระดับความเห็นเฉยๆ
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 3	สำหรับระดับความเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 2	สำหรับระดับความเห็นไม่เห็นด้วย
คะแนนถ่วงน้ำหนัก 1	สำหรับระดับความเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจาก ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากค่าเฉลี่ยสามารถนำมาแปลความหมายของระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับเห็นด้วย และระดับค่อนข้างเห็นด้วยค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 4.45 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์การ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ระดับไม่ค่อยเห็นด้วย ระดับไม่เห็นด้วย และระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.44 – 1.00 หมายถึง พนักงานไม่มีความผูกพันกับองค์การ

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่องานที่ทำ วิเคราะห์จากคำถามด้านความผูกพันของพนักงานจำนวน 17 คำถาม (Schaufeli et al,2002) ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน

4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication)

1. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
2. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
4. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
5. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

3. การให้เวลากับงาน (Absorption)

1. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
2. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
3. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
4. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
5. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
6. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์การของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์การ
3. การแจกแจงแบบที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละกลุ่ม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
4. การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างด้านปัจจัยความมั่นใจในการทำงาน ปัจจัยด้านการบริการลูกค้า และปัจจัยด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. ที่ทำการไปรษณีย์ใน จังหวัดลำปาง จำนวน 16 แห่ง ประกอบด้วย ที่ทำการไปรษณีย์ลำปาง ที่ทำการไปรษณีย์แม่วัง ที่ทำการไปรษณีย์สบตุ๋ย ที่ทำการไปรษณีย์งาว ที่ทำการไปรษณีย์แจ่ม ที่ทำการไปรษณีย์เกาะคา ที่ทำการไปรษณีย์วังเหนือ ที่ทำการไปรษณีย์แม่ทะ ที่ทำการไปรษณีย์เงิน ที่ทำการไปรษณีย์สบปราบ ที่ทำการไปรษณีย์แม่พริก ที่ทำการไปรษณีย์ห้างฉัตร ที่ทำการไปรษณีย์เสริมงาม ที่ทำการไปรษณีย์แม่เมาะ ที่ทำการไปรษณีย์แม่วะ และที่ทำการไปรษณีย์เมืองปาน

2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2551 – สิงหาคม 2551