

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ ” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

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

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดของ Schaufeli และ Bakker (2003) ที่กล่าวว่า ความผูกพันนั้นมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) การเสียสละ (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption)

แผนภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ นั่นคือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) การให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า (Customer Orientation) และวัฒนธรรมในการให้บริการ (Service Climate) โดยทั้ง 3 องค์ประกอบจะนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่า องค์ประกอบด้านใดส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากที่สุด โดยองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

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

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

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

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมีพนักงานในสำนักงานทั้งสิ้น 598 คน

โดยพนักงานหมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการส่วน หัวหน้างาน พนักงานราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษา กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 240 ราย จากจำนวนประชากรพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 598 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เกิดความคลาดเคลื่อนในการประเมินค่าในระดับร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง, N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

เท่ากับ $N = 598$, $e = 0.05$

$$n = \frac{598}{1+598(0.0025)}$$

$$n = 239.68$$

เก็บข้อมูลแบบสอบถาม จำนวน 240 ชุด กระจายตามสำนักและกองต่างๆ ในสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่สุ่มตามความสะดวก

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 240 ราย และใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ตามสำนัก และกองต่างๆ ในเทศบาลนครเชียงใหม่
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านความมั่นใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านวัฒนธรรมในการให้บริการประชาชน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert

Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากความคิดเห็นในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของ สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้ คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 1 - 4 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย เฉยๆ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งการวัดระดับความคิดเห็นเป็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับความคิดเห็น 2	ไม่เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 3	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 4	เฉยๆ
ระดับความคิดเห็น 5	ค่อนข้างเห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 6	เห็นด้วย
ระดับความคิดเห็น 7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะ แบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐ ศรี, 2548: 335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันจะใช้ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม 17 ข้อ
คำถาม ประกอบด้วย

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาานาน
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

คำถามทั้ง 17 ข้อนี้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Schaufeli และ Bakker (2003) ซึ่งจะบ่งชี้ถึงองค์ประกอบของความผูกพัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 1-6 การเสียสละ (Dedication) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 7-11 และความมุ่งมั่น (Absorption) ประกอบด้วยข้อคำถามที่ 12-17 ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับใด โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ตามค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\frac{(\text{ระดับคะแนนสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนต่ำสุด})}{\text{ระดับความผูกพัน}} = \frac{(7 - 1)}{5} = 1.20$$

ดังนั้น จะได้ความห่างของแต่ละระดับเท่ากับ 1.20 ซึ่งแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.20 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.21 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.60 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 – 5.80 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.81 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติมาทดสอบ (Linear Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานทั้ง 3 ด้าน

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร

3. การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน(Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กับความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการ ลูกค้า และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน และด้านวัฒนธรรมในการให้บริการ ต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อเทศบาล นครเชียงใหม่

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ เลขที่ 1 ถนนวังสิงห์คำ อ.เมือง จ. เชียงใหม่
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2552 – สิงหาคม 2552

ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน (เดือนกุมภาพันธ์ 2552)