

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่องานของพนักงาน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
2. วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
3. สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
4. ระยะเวลาในการดำเนินการ

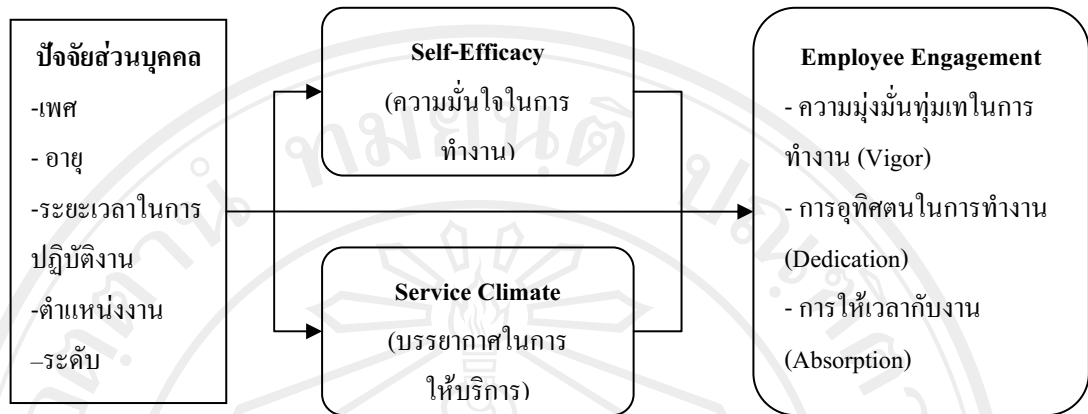
#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มปัจจัย คือ ความมั่นใจในการทำงาน และบรรยากาศในการให้บริการ ส่วนการศึกษาองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าความผูกพันนั้นมี 3 องค์ประกอบ คือ ความกระฉับกระเฉง (Vigor) ความทุ่มเทในงาน (Dedication) และความมุ่งมั่น (Absorption) (Wilmar B. Schaufeli and Arnold B.

Bakker., 2003)

### แผนภาพที่ 1 แนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่องาน



จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับ จะส่งผลถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) บรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ยังส่งผลต่อความผูกพันต่องานของพนักงานอีกด้วย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานทั้ง 2 ปัจจัย จะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน ตามทฤษฎีความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ตามแนวคิดของ Albert Bandura (1997) ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้อุปสรรคความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉัน เพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่ามีคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ทำหยาบกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอหิชา ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ตามทฤษฎีบรรยากาศในการให้บริการ(Service Climate) ตามแนวคิดของ Benjamin Schneider (1998) และของ Richard S.Lytle (1998) ได้แก่ พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัลโดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลยังส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)ตามแนวคิดของ Wilmar B. Schaufeli and Arnold B. Bakker ( 2003) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบความผูกพันออกเป็น 3 ด้านดังกล่าว สำหรับการวัดระดับความผูกพัน ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง บุคลิกลักษณะของผู้ที่มีความมุ่งมั่น มีความพยายาม ทุ่มเทในการทำงาน มีสภาพจิตใจที่ยืดหยุ่นเหมาะสมและพร้อมต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การอุทิศตนและทุ่มเทในการทำงาน โดยคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยรับรู้ถึงการทำงานในลักษณะ การทำงานอย่างหนัก (Work Hard) การทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน (Work Long) และการค้นหาความรู้ใหม่ๆ (Work Smart) เพื่อนำมาพัฒนาตนเองและหน่วยงาน

3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) บุคลิกลักษณะของผู้ที่ให้เวลากับงาน มีใจจดจ่อและคิดว่าการทำงานคือความสุข

### ขอบเขตประชากร

การศึกษานี้มีประชากร คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีพนักงาน 955 คน (แผนกบุคคลโรงไฟฟ้าแม่เมาะ,2552)ข้อมูล ณ วันที่ 6 มกราคม 2552

### ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะจำนวนทั้งสิ้น 955 คน โดย ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้จำนวนตัวอย่าง 282 คน กำหนดตามสมการของ Taro Yamane (1970) ดังนี้

$$\text{จากสมการ } n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.5

แทนค่าในสมการ

$$\begin{aligned} n &= \frac{955}{(1 + 955(0.05)^2)} \\ &= 281.92 \end{aligned}$$

จากสูตรแสดงให้เห็นว่าควรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 282 คน จากนั้นใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Quota Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละส่วนคือส่วนกลางฝ่ายบำรุงรักษา(สก.อรัม.) , กองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ 1 (กบรรม1-ฟ) , กองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ 2 (กบรรม2-ฟ) , กองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ 3 (กบรรม3-ฟ) ,กองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ 4 (กบรรม4-ฟ) และกองบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะกลาง(กบรรม-ฟ)

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
สก.อรัม.	62	18
กบรรม-ฟ	278	82
กบรรม1-ฟ	162	48
กบรรม2-ฟ	170	50
กบรรม3-ฟ	116	34
กบรรม4-ฟ	167	50
รวม	955	282

Note: ข้อมูลจาก แผนกบุคคลโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ณ วันที่ 6 มกราคม 2552

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยส่งกระจายไปในฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งจากเอกสาร วารสาร บทความ รายงานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ และระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มความมั่นใจในการทำงาน ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยคำถามที่ใช้เพื่อวัดระดับความมั่นใจในการทำงานประกอบด้วยคำถาม 9 ข้อ ดังนี้

1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กร
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิค ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉัน ในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน
8. หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคิร์ต(Likert Scale) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันต่องานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จะใช้แบบสอบถามจำนวน 17 ข้อ ซึ่งดัดแปลงมาจากแบบสอบถาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน คือด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor)ประกอบด้วยคำถามข้อ 1 - 6 ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication)ประกอบด้วยคำถามข้อ 7 - 11 และ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)ประกอบด้วยคำถามข้อ 12 - 17 ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับใด โดยคำถามทั้ง 17 ข้อมีดังนี้

1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน
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

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า ประกอบด้วยคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ ตามแบบลิเคอร์ท(Likert Scale) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งSchneider(1998) ได้แบ่งบรรยากาศในการให้บริการเป็น 4 มิติดังนี้ การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orentation) ,วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ (Managerial Practices),เสียงสะท้อนจากลูกค้า(Customer Feedback) ,บรรยากาศในการให้บริการในภาพรวม(Global Service Climate) โดยคำถามที่ใช้เพื่อวัดระดับบรรยากาศในการบริการมี 7 คำถามดังนี้

1. พนักงานในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงาน และให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
2. เมื่อพนักงานทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่อง และได้รับรางวัล
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
4. องค์กรมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงใจในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
6. องค์กรมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
7. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 7

ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

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

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

ความห่างของอันตรภาคชั้น = (ระดับคะแนนสูงสุด - ระดับคะแนนต่ำสุด) / จำนวนช่วงระดับความคิดเห็น

ความห่างของระดับความคิดเห็น =  $(7 - 1) / 7 = 0.86$

ดังนั้นจะได้ความห่างของแต่ละระดับความคิดเห็นเท่ากับ 0.86 โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่องานอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่องานอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่องานอยู่ในระดับ ไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่องานอยู่ในระดับ เฉย ๆ



ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องงานอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละองค์ประกอบได้ทำการแบ่งระดับความผูกพันเป็น 5 ระดับประกอบด้วย ความผูกพันสูงมาก ความผูกพันสูง ความผูกพันปานกลาง ความผูกพันต่ำ และความผูกพันต่ำมาก อ้างอิงตาม The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) ของ Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2003) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายคือใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

ความห่างของอันตรภาคชั้น = (ระดับคะแนนสูงสุด – ระดับคะแนนต่ำสุด) / ระดับความผูกพัน

ความห่างของระดับความคิดเห็น =  $(7 - 1) / 5 = 1.20$

ดังนั้นจะได้ความห่างของแต่ละระดับความผูกพันเท่ากับ 1.20 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.20 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.21 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.60 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.61 – 5.80 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 5.81 – 7.00 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมาก

และใช้การวิเคราะห์ทางสถิติมาทดสอบ (Linear Regression) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความมั่นใจในการทำงาน (Self Efficacy) บรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) กับองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และ ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption)

### สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่งงาน และระดับ
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่องานของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่องาน
3. การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความความคิดเห็นต่องาน ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการลูกค้า ด้านการบริการที่มุ่งลูกค้า ด้านความผูกพันต่องาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ
5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านความผูกพันต่องาน และด้านบรรยากาศในการให้บริการ

### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ระยะเวลาในการศึกษา**

ระยะเวลาการศึกษา 18 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2551 – ธันวาคม 2552

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 2 เดือน ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2551 – สิงหาคม 2551



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved