

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาถึงความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

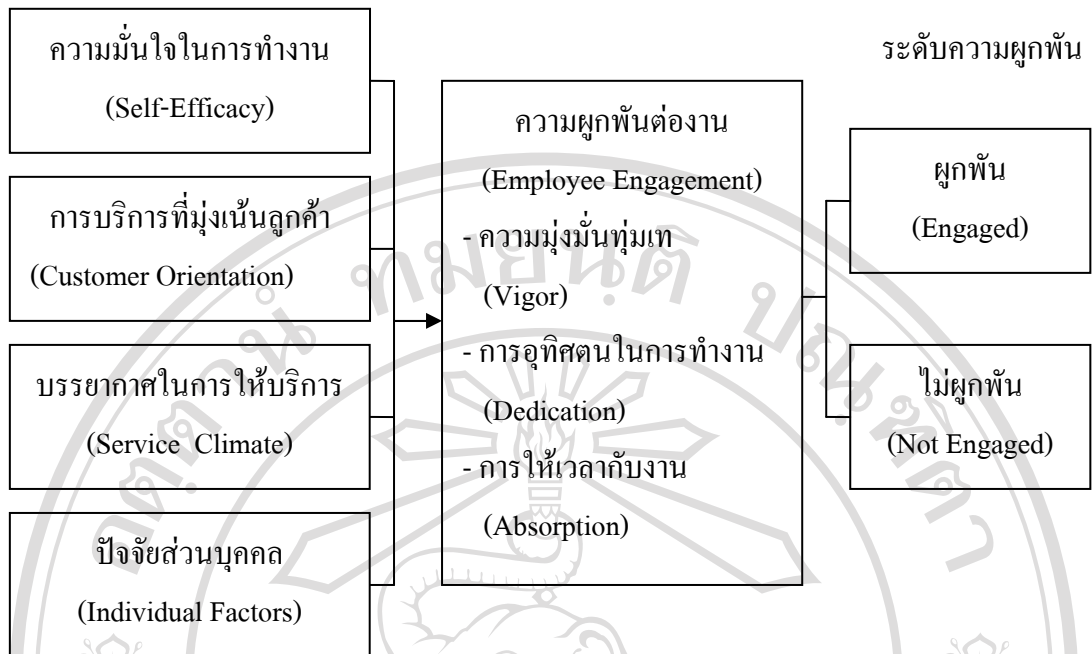
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาปัจจัยด้านการบริการซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ (Self - Efficacy) ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orientation) ด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า (Service Climate) และด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factors) ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดความผูกพันต่องานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่องานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และการให้เวลากับงาน (Absorption) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่องานของพนักงาน

ปัจจัยด้านการบริการทั้ง 3 ด้าน ได้ถูกนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) โดยมีรายละเอียดดังนี้ (กฤษณ์ จิตนุยานนท์, 2552)

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) (กวิน อำไพพงษ์, 2543 อ้างจาก Bendura and Walters, 1963: 341) ได้แก่ การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดีภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของฉัน ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรของฉันได้อย่างเต็มที่ ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง และฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orientation) (Todd D. Donovan, 2001) ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงที ฉันรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับ

ความต้องการของเขาให้ฉันฟัง ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

3. ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) (เพ็ญภัทร รุทธนานุรักษ์, 2547 อ้างจาก Joerg Dietz and Douglas Pugh, 2003: 92) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง องค์กรของท่านมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

องค์ประกอบของความผูกพันต่องานที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการแปลผลทั้ง 3 ด้านเพื่อเป็นตัวชี้วัดว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม มีความผูกพันต่องานหรือไม่ นำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยมาตรวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ (Schaufeli et al, 2002)

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ได้แก่ ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้าฉันรู้สึกอยากไปทำงาน ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี และในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ได้แก่ ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ และฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ได้แก่ ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน และการดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

3.1.2 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัยทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวนทั้งหมด 214 ราย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด โดยแจกแบบสอบถามให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัยตอบทั้งหมด จำนวน 214 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาจำนวน 200 ชุด

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลนภลัย จำนวน 214 ราย โดยใช้แบบสอบถาม
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงาน ประเภทสายงาน และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลที่ศนคติ (Likert Scale) จำนวน 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉยๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ดังนี้

1. การทำงานของฉันอยู่ในระดับที่ดี ภายใต้ขอบเขตความสามารถของฉัน
2. ฉันไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของฉัน
3. ฉันมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน
4. ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของฉันเพิ่มความมั่นใจให้ฉันในการทำงานให้กับองค์กรของฉันได้อย่างเต็มที่
5. ฉันรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ฉันได้รับในปัจจุบัน
6. ฉันรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของฉันเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน

7. ฉันสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ฉันกำลังทำในปัจจุบัน
8. หากกล่าวอย่างมืออาชีพ ฉันพึงพอใจในงานของฉันที่เป็นไปตามความคาดหวัง
9. ฉันมั่นใจในความสามารถของฉันในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย ฯลฯ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1. การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับฉัน
2. การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับฉัน
3. ฉันมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันที่
4. ฉันรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข
5. ฉันมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า
6. ฉันพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
7. การบรรลุวัตถุประสงค์ของฉันคือ การทำให้ลูกค้าพึงพอใจ
8. ฉันชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ฉันฟัง
9. ฉันชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า
10. ความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจฉันเสมอ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย ฯลฯ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านมีความรู้ในงาน และมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล
3. โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม
4. องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมเครื่องมือ เทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ
5. ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดย การปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง
6. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
7. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถาม ใช้มาตราวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 7 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานของพนักงาน 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน รวมเป็นปัจจัยย่อยทั้งหมด 17 ข้อ ดังนี้

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน

1. ในที่ทำงานฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้าฉันรู้สึกอยากไปทำงาน
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลาสั้น
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี
6. ในการทำงานฉันมีความมุ่งมั่นเสมอแม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน

7. ฉันพบว่างานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก

3. ด้านการให้เวลากับงาน

12. ขณะที่ฉันทำงานฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว
13. เมื่อฉันทำงานฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว
14. ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3, 4 และ 5 ซึ่งเป็นคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) โดยให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 7 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7
เห็นด้วย	6
ค่อนข้างเห็นด้วย	5
เฉย ๆ	4
ไม่ค่อยเห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบมาตราอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่าๆ กัน ตั้งแต่ 1-7 คะแนน จำนวน 7 ชั้น โดยมีความกว้างเท่ากับ 0.86 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาวิจัยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.86 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 1.87 – 2.72 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.73 – 3.58 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่ค่อยเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 3.59 – 4.44 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ย 4.45 – 5.30 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 5.31 – 6.16 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 6.17 – 7.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความผูกพันต่องาน วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม และนำมาแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องาน แบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็น 2 ช่วง ไม่เท่ากัน คือ ช่วงที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 1.00 – 4.44 กล่าวคือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉย ๆ และช่วงที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.45 – 7.00 กล่าวคือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยความผูกพันต่องานของพนักงานโดยรวม ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 4.44 หมายถึง ไม่มีความผูกพันต่องาน

ค่าเฉลี่ย 4.45 – 7.00 หมายถึง มีความผูกพันต่องาน

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงาน ประเภทสายงาน และสถานภาพการเป็นผู้บริหาร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่องานของผู้ตอบแบบสอบถาม และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่องานกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร
3. การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่องานในด้านต่างๆ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และความผูกพันต่องาน ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
5. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ ด้านการบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการกับความผูกพันต่องาน

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดำเนินการที่โรงพยาบาลนภากาศ อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 4 เดือน ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2552 ถึง กุมภาพันธ์ 2553

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ ธันวาคม 2552