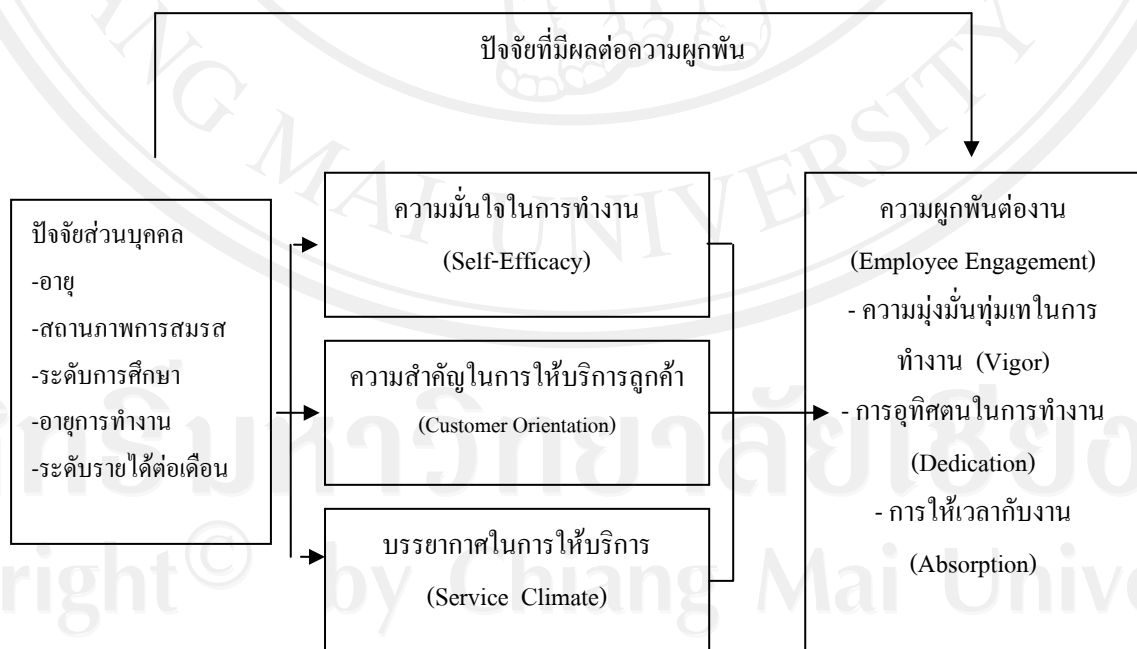


บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลโรงพยาบาลลานนา จังหวัด เชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่มปัจจัยคือ ความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ความสำคัญในการให้บริการลูกค้า (Customer Orientation) และบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) ส่วนการศึกษารอบองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น ศึกษาภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าความผูกพันนั้นมี 3 องค์ประกอบคือ ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) 2. การอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) 3. การให้เวลากับงาน (Absorption) (Wilmar B. Schaufeli และ Arnold B. Bakker (2002i)



ภาพที่ 3 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านการบริการทั้ง 3 ด้าน ได้ถูกนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยมาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน (Self-Efficacy) ได้แก่ การทำงานของท่านอยู่ในระดับที่คิดว่าได้ขอบเขตความสามารถของท่าน ท่านไม่เคยมีปัญหาในการปรับตัวกับการทำงานในองค์กรของท่าน ท่านมีความรู้ด้านเทคนิคที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างครบถ้วน ประสบการณ์การทำงานและความสำเร็จในการทำงานที่ผ่านมาของท่านเพิ่มความมั่นใจให้ท่านในการทำงานให้กับองค์กรของท่านได้อย่างเต็มที่ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติเกินกว่าตำแหน่งที่ท่านได้รับในปัจจุบัน ท่านรู้สึกมั่นใจว่าทักษะและความสามารถของท่านเทียบเท่ากับหรือมากกว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถทำงานที่ท้าทายมากกว่างานที่ท่านกำลังทำในปัจจุบัน หากกล่าวอย่างมีอหิพ ท่านพึงพอใจในงานของท่านที่เป็นไปตามความคาดหวัง และท่านมั่นใจในความสามารถของท่านในการทำงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า (Customer Orientation) ได้แก่ การยิ้มให้กับลูกค้าทุกคนเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน การเข้าอกเข้าใจลูกค้าเป็นเรื่องปกติสำหรับท่าน ท่านมีความสุขในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงที ท่านรู้สึกพอใจที่ทำให้ลูกค้ามีความสุข ท่านมีความสุขที่ได้ให้บริการลูกค้า ท่านพยายามช่วยให้ลูกค้าประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การบรรลุวัตถุประสงค์ของท่านคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ท่านชอบให้ลูกค้าพูดคุยเกี่ยวกับความต้องการของเขาให้ท่านฟัง ท่านชอบช่วยแก้ปัญหาให้ลูกค้า และความสนใจสูงสุดของลูกค้าอยู่ในใจท่านเสมอ

3. ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (Service Climate) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในองค์กรของท่านมีความรู้ในงานและมีทักษะในการทำงานและให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ เมื่อเจ้าหน้าที่ทำงานและให้บริการได้อย่างยอดเยี่ยมจะได้รับการยกย่องและได้รับรางวัล โดยรวมแล้วคุณภาพการบริการขององค์กรของท่านอยู่ในระดับยอดเยี่ยม องค์กรของท่านมีการจัดเตรียมเครื่องมือเทคโนโลยี และความช่วยเหลืออื่นๆ ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในการทำงานและให้บริการ ผู้บริหารแสดงความห่วงใยอย่างจริงจังในการบริการลูกค้าโดยการปฏิบัติเป็นแบบอย่างด้วยตัวเอง องค์กรของท่านมีการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการให้บริการเป็นอย่างดี

องค์ประกอบของความผูกพันต่องานที่นำมาเป็นเกณฑ์ในการแปลผลทั้ง 3 ด้านเพื่อเป็นตัวชี้วัดว่าพยาบาลโรงพยาบาลลานนา มีความผูกพันต่องานหรือไม่ นำมาใช้เป็นแบบสอบถาม

ความคิดเห็นด้วยมาตรวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้ (Schaufeli et al, 2003)

1. ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) ได้แก่ท่านรู้สึกมีพลังเต็มที่เวลาทำงาน ท่านมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ เมื่อตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากไปทำงาน ท่านสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานแม้จะพบอุปสรรคบ้างก็ตาม ท่านพบว่างานที่ท่านทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน

2. ด้านการอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) ได้แก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน งานของท่านสร้างแรงบันดาลใจให้ท่าน ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านทำ ท่านพบว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทาย

3. ด้านการให้เวลากับงาน (Absorption) ได้แก่ ขณะที่ท่านทำงานท่านรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ท่านรู้สึกมีความสุข เมื่อท่านทำงานอย่างตั้งใจ ท่านจะจดจ่ออยู่กับงานของท่านและลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว ท่านรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งที่ทำงาน การดึงความสนใจของท่านออกจากงานเป็นเรื่องยาก

ขอบเขตประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา มีทั้งหมดจำนวน 138 คน ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2554 (แผนกบุคคล-ธุรการ ทะเบียนทรัพยากรพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา, 2554)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลลานนา ทั้งหมดจำนวน 138 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บทความทางวิชาการ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถามใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความผูกพันต่องานของพนักงาน 3 ด้าน คือ ด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลากับงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความผูกพัน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ในการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (T-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (F-test) และค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยแบบสอบถามได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเกณฑ์การแปรผลค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.01-1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง (อ้างใน เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552 หน้า 144)

สำหรับคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนคำถามในส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการทำงาน การให้บริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และบรรยากาศในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบสเกลทัศนคติ (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยโดยแบ่งระดับความคิดเห็นดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

ระดับความคิดเห็น 5 มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 มาก

ระดับความคิดเห็น 3 ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 น้อยที่สุด

คะแนนที่จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมั่นใจในการทำงาน ด้านการให้ความสำคัญในการบริการลูกค้า และด้านบรรยากาศในการให้บริการลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA หรือเรียกว่า F-test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ และอายุการทำงาน และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร ในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการใช้เวลาทำงาน โดยได้แบ่งระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันออกเป็น 3 ระดับ คือระดับความผูกพันต่ำ ระดับความผูกพันปานกลาง และระดับความผูกพันสูง โดยใช้คะแนนที่ได้จากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์หาระดับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน และแปลความหมายจากลักษณะ

แบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้สูตรคำนวณความห่างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

ความห่างของอันตรภาคชั้น = (ระดับคะแนนสูงสุด-ระดับคะแนนต่ำสุด)/จำนวน

ช่วงระดับความผูกพัน = $(5-1/3=1.33)$ จะได้ความห่างของแต่ละระดับความผูกพันเท่ากับ 1.33 แปลความหมายดังนี้ (ริงสรณ์ ประเสริฐศรี, 2548: 335)

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับ

ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรด้านนั้นอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ด้านการอุทิศตนในการทำงาน และด้านการให้เวลาทำงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติได้แก่ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบตัวแปรด้วยวิธีค่าแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA หรือเรียกว่า F-test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ และอายุการทำงาน

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และโรงพยาบาลลานนา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2554 เก็บข้อมูลเดือนกรกฎาคม 2554