

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบความคิด และกำหนดแนวทางในการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด รวมทั้งสิ้น 2,522 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2553)

#### กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แทนของประชากรจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้เท่ากับ 335 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (quota sampling) อย่างมีสัดส่วน แต่ละหน่วยงาน โดยการสุ่มแบบเจาะจงเฉพาะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดชื่อหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในหน่วยงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 1)

### ตาราง 1

#### จำนวนพนักงานในหน่วยงานและกลุ่มตัวอย่าง

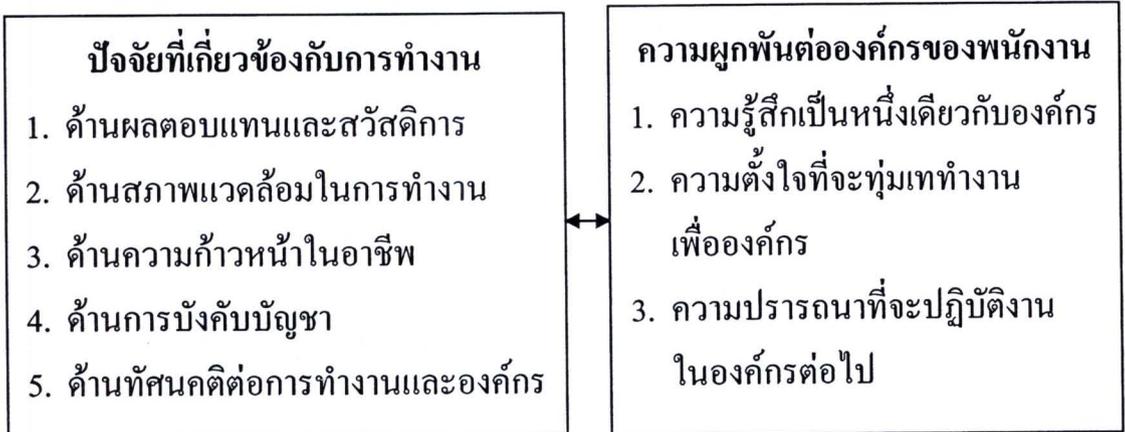
| ลำดับที่ | หน่วยงาน                   | จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------|----------------------------|--------------------------|--------------------|
| 1.       | สำนักกำกับและตรวจสอบ       | 15                       | 2                  |
| 2.       | สำนักกรรมการผู้จัดการ      | 5                        | 1                  |
| 3.       | ฝ่ายการตลาด                | 7                        | 1                  |
| 4.       | ฝ่ายสื่อสารองค์กร          | 27                       | 3                  |
| 5.       | ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล    | 21                       | 3                  |
| 6.       | ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ      | 48                       | 6                  |
| 7.       | ฝ่ายบัญชี                  | 28                       | 4                  |
| 8.       | ฝ่ายการเงิน                | 14                       | 2                  |
| 9.       | สำนักรองกรรมการผู้จัดการ   | 32                       | 4                  |
| 10.      | ฝ่ายพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต | 9                        | 1                  |
| 11.      | ฝ่ายประกันชีวิตข้าราชการ   | 50                       | 7                  |
| 12.      | ฝ่ายประกันชีวิตกลุ่ม       | 32                       | 4                  |
| 13.      | ฝ่ายขายช่องทางองค์กร       | 24                       | 3                  |
| 14.      | ฝ่ายกิจการสาขา             | 1,660                    | 221                |
| 15.      | ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์         | 17                       | 2                  |
| 16.      | ฝ่ายสินไหม                 | 55                       | 7                  |
| 17.      | ฝ่ายคณิตศาสตร์และสถิติ     | 25                       | 3                  |
| 18.      | ศูนย์สุขภาพ                | 8                        | 1                  |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ลำดับที่ | หน่วยงาน                  | จำนวนพนักงาน<br>ทั้งหมด (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------|---------------------------|------------------------------|--------------------|
| 19.      | ฝ่ายบริหารอสังหาริมทรัพย์ | 64                           | 8                  |
| 20.      | ฝ่ายปฏิบัติการประกันชีวิต | 111                          | 15                 |
| 21.      | สายงานลงทุน               | 115                          | 15                 |
| 22.      | ฝ่ายบริหารบุคคลตัวแทน     | 17                           | 2                  |
| 23.      | ฝ่ายพิจารณารับประกัน      | 36                           | 7                  |
| 24.      | ฝ่ายขายช่องทางตัวแทน      | 93                           | 12                 |
| 25.      | ฝ่ายวิเคราะห์ผลงาน        | 12                           | 1                  |
|          | รวม                       | 2,522                        | 335                |

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่



ภาพ 2 ตัวแปรที่ศึกษา

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย ส่วนต่าง ๆ 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและหน่วยงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ให้เลือกตอบตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านการบังคับบัญชา และทัศนคติต่อการทำงานและองค์กร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยให้ทางเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด โดยศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ด้านความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร และด้านความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยให้ทางเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ

## ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาจากเอกสารด้านวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร โดยใช้เป็นแนวทางในการตั้งกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะทุกตัวแปร

2. ร่างข้อคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมคัมภีร์ของทุกตัวแปร
3. ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) เพื่อพิจารณาว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาหรือไม่ และเพื่อเป็นการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการหาความเที่ยงตรงในเนื้อหา (validity) ของเครื่องมือ แล้วนำมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence--IOC)
4. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ดูภาคผนวก ข)
5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มพนักงานบริษัท ไทยสมุทร-ประกันชีวิต จำกัด ซึ่งมีได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลจากแบบสอบถามนั้นมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบ Item-Total Correlation ได้ค่าระหว่าง 0.73-0.98 (ดูภาคผนวก ค) และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเท่ากับ 0.98 และด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่ากับ 0.98

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ทำหนังสือแนะนำผู้วิจัยจากบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการวิจัยครั้งนี้ให้กลุ่มประชากรทราบ
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้พนักงาน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและขอรับคืนด้วยตนเอง ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนครบและมีความสมบูรณ์ทุกฉบับ
3. นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ความหมาย                           |
|-----------|------------------------------------|
| 4.50-5.00 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด  |
| 3.50-4.49 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยมาก        |
| 2.50-3.49 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง    |
| 1.50-2.49 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยน้อย       |
| 1.00-1.49 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด |

3. หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบ Pearson (Pearson's product-moment correlation) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 144)

ค่ามากกว่า 0.8 ขึ้น ไปถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงหรือสูงมาก

ค่าระหว่าง 0.6-0.8 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

ค่าระหว่าง 0.4-0.6 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าระหว่าง 0.2-0.4 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

4. ข้อเสนอแนะในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทร-ประกันชีวิต จำกัด วิเคราะห์โดยใช้วิธีการสรุปความและแจกแจงความถี่