

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

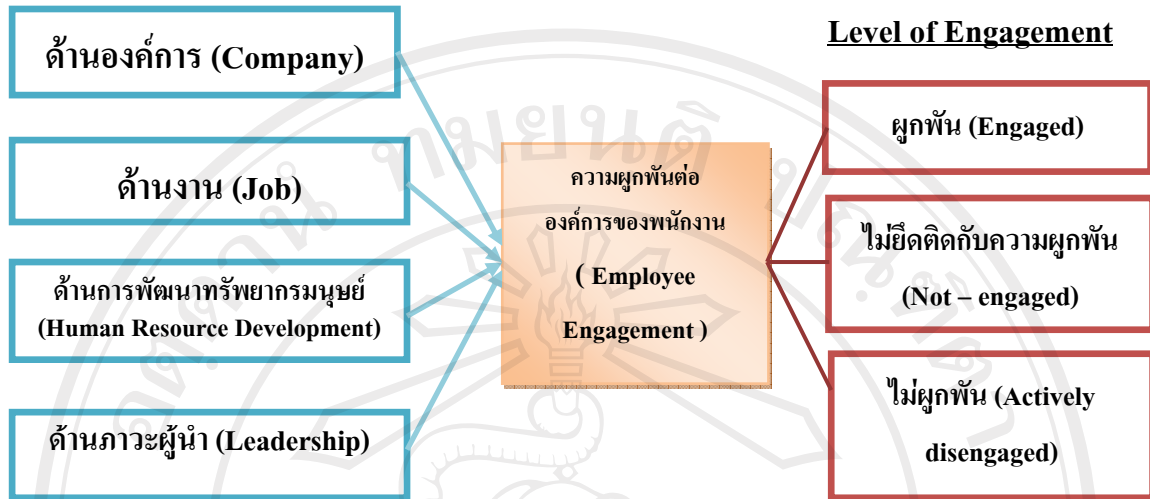
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) เป็นกรอบในการศึกษา โดยศึกษาถึงส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร

แผนภาพที่ 3 แผนภาพแสดงแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 3 แสดงถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงคุณค่า และการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญในการเกิดความผูกพันของพนักงาน หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นปัจจัยที่สนับสนุนทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

สรุปเป็นองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย องค์กร (Company) งาน (Job) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และภาวะผู้นำ (Leadership) โดยองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ส่วนการศึกษาในด้านภาพรวม เป็นการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1977) Burke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร แล้วนำมาสร้างคำถามเพื่อวัดความผูกพัน ได้แก่ (1) มีความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและคำนิยามขององค์กร (2) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ (4) มีความรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์กร ระดับของการวัดความผูกพันแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ได้แก่

- 1) ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”
- 2) ระดับของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”
- 3) ระดับของพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 6 สถานี รวม 529 คน

### 3.1.3. ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 226 คน ซึ่ง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ 5% จำนวนประชากร 550 คน ต้องเก็บตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 226 คน (Krejcie and Morgan, 1970: 607-610) โดยการสุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มโดยสะดวก (Convenient Sampling) และเก็บตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานในแต่ละสถานีของบริษัทประกอบด้วย

ประชากร	จำนวน (คน)	ตัวอย่าง (คน)
1. พนักงานสถานีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	200	85
2. พนักงานสถานีบางนา	100	43
3. พนักงานสถานีหลักสี่	80	34
4. พนักงานสถานีพระรามสี่	70	30
5. พนักงานสำนักงานใหญ่	64	27
6. พนักงานสถานีเชียงใหม่	15	7
รวมพนักงาน	529	226

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในพนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 226 คน

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พนักงานบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และสถานที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

โดยอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ซึ่งคำถามเป็นการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับ

ความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 เฉย ๆ

ระดับความคิดเห็น 2 เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1) ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

2) บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาชี้หลักเกณฑ์ ดังนี้  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 4 คำถาม ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร
3. ท่านมีความจงรักภักดี และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
4. ท่านรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์กร

จากการวัดระดับความผูกพันต่อภาพรวม จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากคำถามทั้ง 4 ข้อ มาแปลความหมายถึงระดับความผูกพัน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 226 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน

2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

3) สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม



4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับด้านภาพรวม

### 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด รวม 6 สถานี ได้แก่ สถานีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สถานีบางนา สถานีหลักสี่ สถานีพระรามสี่ สำนักงานใหญ่ สถานีเชียงใหม่ และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 – กุมภาพันธ์ 2551

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน (พฤศจิกายน 2550)