

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

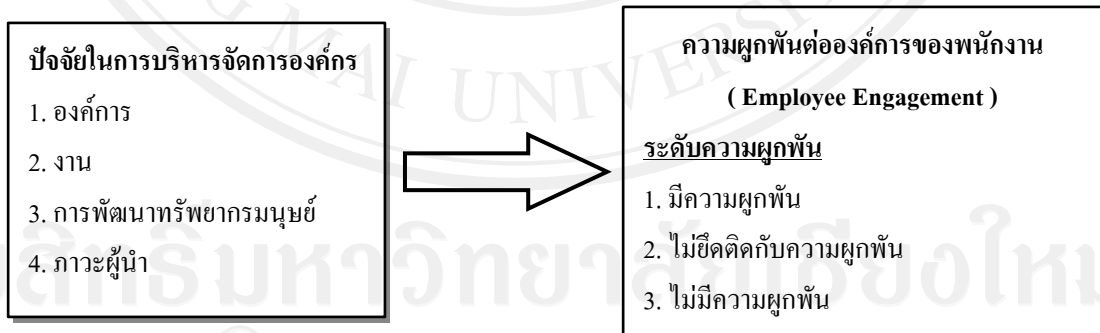
การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีต่างๆ และแนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ดังแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



แนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) โดยองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งคำถามที่ใช้อ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน ได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุก

ระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดย รวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงาน ได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและครอบคลุม การกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

การศึกษาในด้านภาพรวม เป็นการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1977) Burke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร แล้วนำมาสร้างคำถามเพื่อวัดความผูกพัน ได้แก่ (1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับต่อเป้าหมาย และค่านิยมของบริษัทฯ (2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของบริษัทฯ และ (4) มีพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน (5) บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย โดย

ระดับของการวัดความผูกพันแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ได้แก่

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือพนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด
2. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือพนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย
3. พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือพนักงานที่มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่นในที่สุด ไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่นด้วย

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่นักงานของบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 160 คน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2552)

ฝ่ายงาน	จำนวน	ร้อยละ
Human resource (HR)	6	3.75
IT	2	1.25
Quality Assurance (QA)	13	8.13
Sintering / Nut Powder	25	15.63
Resin Extrusion	9	5.63
Die Cast	63	39.38
Molds Control	9	5.63
Resin Injection	23	14.38
ISO	2	1.25
Purchase	2	1.25
Engineer	4	2.50
Planning	2	1.25
รวม	160	100.00

ที่มา: บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด, 2551

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้างนี้ได้กำหนดประชากรที่จะศึกษาค้างนี้ คือนักงานทั้งหมดที่ทำงานในบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 160 คน

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจ

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของบริษัท เอส ยู เอส จำกัด (ประเทศไทย) จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งอ้างอิงมาจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ซึ่งกำหนดมาตรวัดทัศนคติในรูปแบบของ Likert Scale และมีการกำหนดค่ามาตรวัดจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	เฉยๆ
ระดับความคิดเห็น 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	เห็นด้วยน้อยมาก

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร
อยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กร
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรวิเคราะห์จากคำถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมจำนวน 5 คำถาม ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และยอมรับต่อเป้าหมาย และค่านิยมของบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทเอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นหลัก
3. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของบริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด
4. ท่านมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กร หรือต่อหน้าที่การทำงาน
5. บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมทั้ง 5 ข้อที่ได้จะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”

ระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก และตำแหน่งงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร
3. การแจกแจงแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัย และรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท เอส ยู เอส (ประเทศไทย) จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2552 – เมษายน 2552