

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self – Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้ใช้แนวคิดของ Steers (1977, อ้างในวุฒิรัตน์ อุ่ณจิตติ, 2551) ที่เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ซึ่งสามารถวัดระดับความผูกพันได้จากองค์ประกอบ 3 ข้อ ได้แก่ พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และพนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรเป็นกรอบแนวคิดหลัก และจากแนวคิดของ Burke Incorporate (2009) ซึ่งสนับสนุนการใช้ดัชนีชี้วัดความผูกพันในการเปรียบเทียบระดับความผูกพันจากปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่ สายอาชีพ องค์กร ลูกค้า หน้าที่การงาน ผู้บริหาร หรือ ผู้จัดการและกลุ่มในการทำงาน รวมถึงแนวคิดของ Maszta (2009) ที่ได้เสนอว่าปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์หรือความสัมพันธ์กับลูกค้า (Interaction/Relationship with the Customer) นั้นเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดที่ส่งผลต่อความผูกพัน มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะแบ่งกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานออกเป็น 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานและทำการศึกษาถึงความผูกพันในด้านภาพรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ ข้อคำถาม และแนวคิด ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน

2) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรฟังพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ปัจจัยย่อย ซึ่งมีข้อคำถามที่นำเสนอโดย Gallup Organization (2003) Masztal (2009) และประยุกต์จากแนวคิดของ Burke Incorporate (2009) ดังนี้

2.1) ด้านองค์กร ได้แก่

1. ผู้จัดการหรือหัวหน้าหน่วยในบริษัทฯ เอาใจใส่ต่อฉันในฐานะพนักงานคนหนึ่ง (Gallup Organization, 2003)
2. บริษัทเห็นความสำคัญของความคิดเห็นของฉัน (Gallup Organization, 2003)
3. บริษัทฯ ให้โอกาสฉันได้ทำในสิ่งที่ต้องการ (Gallup Organization, 2003)
4. ฉันมีโอกาสดูแลเรียนรู้และก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามความสามารถ (Gallup Organization, 2003)
5. หัวหน้าหน่วยให้การสนับสนุนการพัฒนาความรู้แก่ฉันอย่างจริงจัง (Gallup Organization, 2003)
6. หัวหน้าหน่วยให้คำมั่นกับฉันในเรื่องความก้าวหน้า (Gallup Organization, 2003)
7. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Gallup Organization, 2003)
8. บริษัทจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ (Gallup Organization, 2003)
9. ฉันได้รับคำชมเมื่อสามารถปฏิบัติงานได้ดี (Gallup Organization, 2003)
10. ฉันมั่นใจในแนวทางการบริหารและวิสัยทัศน์ของบริษัท (Burke Incorporate, 2009)

11. งานที่ฉันปฏิบัตินั้นมีปริมาณที่เหมาะสม (Burke Incorporate, 2009)
12. ฉันได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆอย่างเหมาะสม (Burke Incorporate, 2009)

Incorporate, 2009)

2.2) ด้านลูกค้า ได้แก่

1. การกิจและจุดประสงค์ของบริษัททำให้ฉันรู้สึกว่าลูกค้ามีความสำคัญ (Gallup Organization, 2003)
2. ฉันให้ความร่วมมือต่อเพื่อนร่วมงานในการให้บริการต่อลูกค้าเป็นอย่างดี (Burke Incorporate, 2009)
3. ฉันต้องการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า (Masztal, 2009)
4. ฉันพยายามที่จะแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความห่วงใย (Masztal, 2009)
5. ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม (Masztal, 2009)
6. ฉันมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้า (Masztal, 2009)
7. ฉันชอบที่จะทำให้ลูกค้ารู้สึกมีความสุข (Masztal, 2009)
8. ฉันถือว่าการสูญเสียลูกค้าให้แก่คู่แข่งนั้นเป็นเรื่องใหญ่ (Masztal, 2009)

3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง โดยแบ่งเป็น 3 ปัจจัยย่อย ซึ่งมีข้อคำถามที่นำเสนอโดย Gallup Organization (2003) และประยุกต์จากแนวคิดของ Burke Incorporate (2009) ดังนี้

3.1) ด้านความท้าทายของงาน ได้แก่

1. ฉันทราบว่าบริษัทคาดหวังสิ่งใดจากฉัน (Gallup Organization, 2003)
2. งานที่ฉันปฏิบัติมีความน่าสนใจ (Burke Incorporate, 2009)

3.2) ด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่

1. ฉันมีเพื่อนสนิทในบริษัท (Gallup Organization, 2003)

3.3) ด้านความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานและการใช้ชีวิต ได้แก่

1. การปฏิบัติงานของฉันไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน

(Burke Incorporate, 2009)

4) ปัจจัยด้านความผูกพันในภาพรวม หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีข้อคำถามที่ประยุกต์จากแนวคิดของ Steers, R. M. (1977, อ้างในวุฒิรัตน์ อุ๋นจิตติ, 2551) ดังนี้

1. ฉันมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของบริษัท
 2. ฉันมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัท
 เป็นหลัก

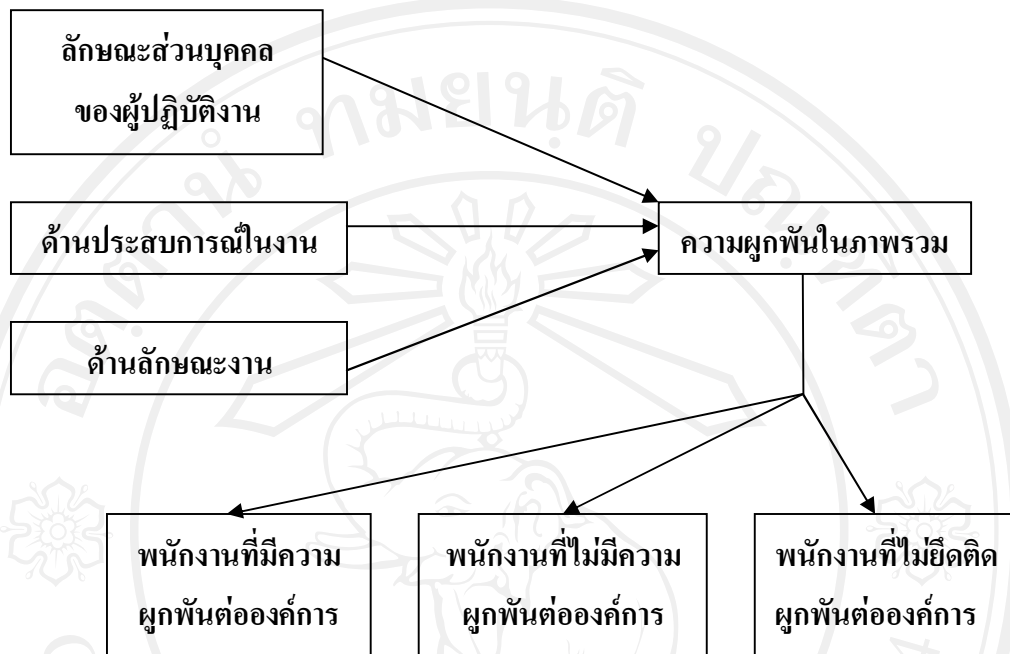
3. ฉันมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของบริษัท
 ส่วนการแบ่งประเภทของพนักงานซึ่งประเมินจากระดับความผูกพันต่อองค์กรจะใช้
 แนวคิดของ Gallup Organization (2002) ที่แบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท ดังภาพที่ 1 ได้แก่

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจให้แก่องค์กรของพนักงานเอง ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และพาองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not - Engaged Employee) คือ พนักงานไม่มีความตั้งใจในงานที่ทำ นอกจากนั้นยังต้องการให้ถึงเวลาเลิกงานโดยเร็ว

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงานและมักจะแสดงความรู้สึกนั้นออกมาเป็นประจำ พนักงานกลุ่มนี้มักจะส่งผลให้การทำงานของผู้อื่นที่ร่วมงานนั้นประสบผลสำเร็จยากขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

จากแผนภาพแสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จากกลุ่มปัจจัย 3 กลุ่ม มาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และวัดผลโดยใช้ Likert Scale ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวัด ได้ประยุกต์มาจากข้อคำถามที่ใช้วัดความผูกพันขององค์กร ของ Gallup Organization (2002) ข้อคำถามปัจจัยด้านลูกค้ำ ของ Masztal (2009) และข้อคำถามปัจจัยด้านความผูกพันในภาพรวมของ วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (2551) จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านปัจจัยต่างๆที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม และทำการแบ่งประเภทของพนักงานตามระดับความผูกพัน

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขา เชียงใหม่ จำนวน 339 คน

วิธีการศึกษา

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่จำนวน 339 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้ารวบรวมจากเอกสาร หนังสือ บทความ งานวิจัยและเอกสารอ้างอิงอื่นๆที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้อง รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามในส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้ผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โครงสร้างที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆที่อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ทำให้สามารถอธิบายความหมายของแต่ละปัจจัยได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น ผู้ศึกษาสามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านองค์การ ประสิทธิภาพในงานด้านลูกค้า และลักษณะงาน จากนั้นทำการคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Analysis) แยกตามกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร และอัตราเงินเดือน

2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กรตามกรอบแนวคิดภาพที่ 1 ซึ่งทางผู้ศึกษาได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Steers, R. M. (1977, อ้างในวุฒิรัตน์ อุ๋นจิตติ, 2551) Gallup Organization (2002) Burke Incorporate (2009) และ Masztal (2009) มาประยุกต์เป็นแบบสอบถามที่ใช้ Likert Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความคิดเห็น 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	เฉย ๆ
ระดับความคิดเห็น 2	เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยมาก

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ยึดหลักเกณฑ์ในการวัดข้อมูล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ อยู่ในระดับน้อยมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ประมวลผลทางสถิติโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) โดยในการวิเคราะห์สมการถดถอยนั้นทำการวิเคราะห์จากสมการ ดังนี้

$\hat{Y} = b + aX$ โดยที่ตัวแปรต่างๆ ได้แก่

$$a = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}$$

และ $b = \bar{Y} - a\bar{X}$

โดยที่ Y คือ ค่าความผูกพันในภาพรวมของพนักงานที่มีต่อองค์กร

X คือ ค่าความผูกพันในกลุ่มปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความผูกพันต่อ
องค์กรของพนักงาน 3 กลุ่มปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยด้าน
ประสบการณ์ในงาน และปัจจัยด้านลักษณะงาน

สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้หน่วยงานต่างๆของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเชียงใหม่
จำนวน 6 ฝ่าย เป็นสถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2552 – เมษายน 2553

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2553 – มีนาคม 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved