

### บทที่ 3

#### ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

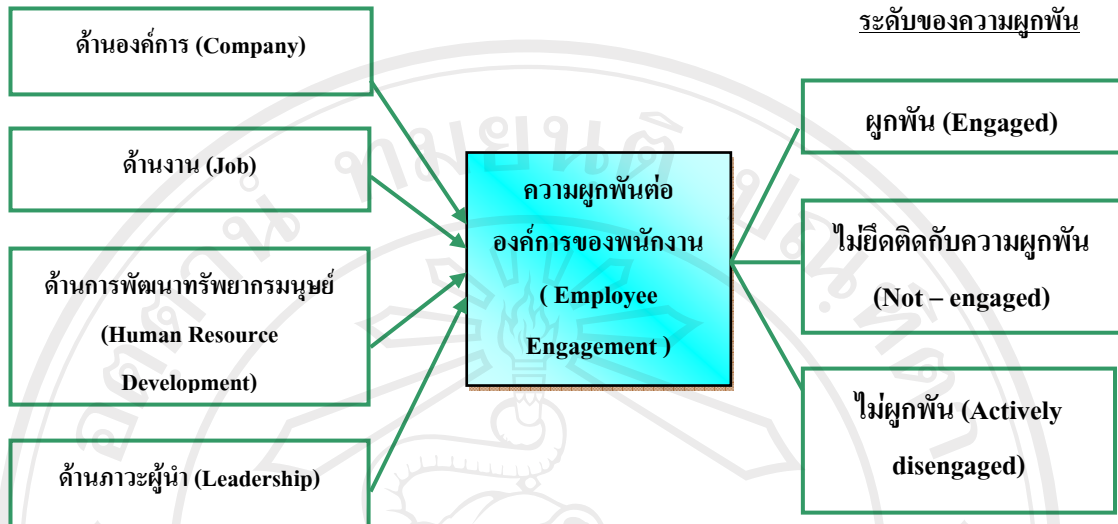
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และ
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วย การศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบทฤษฎีเพื่อใช้ในการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร ดังแสดงในแผนภาพที่ 3

### แผนภาพที่ 3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 3 องค์กรประกอบความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน โดยนำแนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) มาใช้เป็นกรอบการศึกษา ซึ่งได้ศึกษาถึงส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

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

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำจิตความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานและมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีการ

จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงาน ได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ส่วนการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม นำแนวคิดมาจาก The Gallop Organization (2002) เป็นการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งเชื่อมโยงมาจากองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ ด้านองค์กร(Company) ด้านงาน(Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ(Leadership) โดยวัดจากความรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์กร ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความจงรักภักดีและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยกำหนดระดับการวัดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ระดับ คือ

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

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง จำนวน 11 สาขา รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 194 คน ประกอบด้วย

ประชากร	จำนวน (คน)
1. พนักงานสาขาลำปาง	26
2. พนักงานสาขาแจ้ห่ม	26
3. พนักงานสาขาแม่ทะ	22
4. พนักงานสาขาเถิน	18
5. พนักงานสาขางาว	18
6. พนักงานสาขาวังเหนือ	17
7. พนักงานสาขาเกาะคา	16
8. พนักงานสาขาห้างฉัตร	15
9. พนักงานสาขาเสริมงาม	15
10. พนักงานสำนักงานจังหวัดลำปาง	13
11. พนักงานสาขาสบปราบ	8
รวม	194

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2550

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง

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

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามแบบการใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็น แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยมาก โดยการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	เห็นด้วยมาก
ระดับความคิดเห็น 3	เฉย ๆ
ระดับความคิดเห็น 2	เห็นด้วยน้อย
ระดับความคิดเห็น 1	เห็นด้วยน้อยมาก

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

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

โดยผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะนำมาทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548:335)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาวิชาหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

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

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ วิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 4 คำถาม ประกอบด้วย

- 1) ท่านรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับธนาคาร
- 2) ท่านเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมของธนาคาร
- 3) ท่านพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ของธนาคาร
- 4) ท่านมีความจงรักภักดี และปรารถนาอย่างแรงกล้าต่อการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากการวัดระดับความผูกพันต่อภาพรวมทั้ง 4 ข้อ จะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-engaged) เปรียบเสมือน “ฝักบัวในองค์กร”

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



### 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

- 1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน
- 2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร
- 3) สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละกลุ่ม โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถามมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 5) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความผูกพัน 4 ด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

### 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง รวม 11 สาขา ได้แก่ สาขาลำปาง สาขาแจ้ห่ม สาขาแม่ทะ สาขาเถิน สาขาขาว สาขาวังเหนือ สาขาเกาะคา สาขาห้างฉัตร สาขาเสริมงาน สาขาสบปราบ สำนักงานจังหวัดลำปาง และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 ถึง เดือนมีนาคม 2551  
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน (พฤศจิกายน 2550)