

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และด้านภาพรวม (Overall)

โดยส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างสะดวกและเข้าถึงทุกระดับ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน การจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์โดย รวมอยู่ในระดับดี การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและปลอดภัย การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมแก่พนักงาน และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

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

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วนและครอบคลุม การกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ (Competency) ขององค์การและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นใจในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์การอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

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

5. ด้านภาพรวม (Overall) ได้แก่ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นหลัก มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ รู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์การ มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน และบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจกรรมซีแพค ภาคเหนือ เป็นองค์การที่ดีที่สุด ที่พนักงานเลือกทำงานด้วย

3.2.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด ที่สังกัดกิจการซีแพคภาคเหนือ ประกอบด้วยสำนักงานจำนวน 4 แห่งและโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จจำนวน 31 แห่ง คือสำนักงานเชียงใหม่ สำนักงานลำปาง สำนักงานพิษณุโลก สำนักงานนครสวรรค์ โรงงานเชียงใหม่ โรงงานหางดง โรงงานหางดง 2 โรงงานฟ้าฮ่าม โรงงานแม่ใจ โรงงานสันกำแพง โรงงานสารภี โรงงานสันป่าตอง โรงงานลำพูน โรงงานลำปาง โรงงานลำปาง 2 โรงงานกัวคอกหมา โรงงานอุตรดิตถ์ โรงงานน่าน โรงงานเชียงราย โรงงานบ้านคู้ โรงงานพะเยา โรงงานพิษณุโลก โรงงานพิษณุโลก 3 โรงงานเขื่อนแควน้อย 1 โรงงานเขื่อนแควน้อย 2 โรงงานเขื่อนแควน้อย 3 โรงงานวัดโบสถ์ โรงงานตาก โรงงานแม่สอด โรงงานสุโขทัย โรงงานนครสวรรค์ โรงงานหนองกรด โรงงานอุทัยธานี โรงงานกำแพงเพชร โรงงานพิจิตร โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 145 คน (บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด, ข้อมูลพนักงาน 2550) โดยพนักงานหมายถึง ผู้อำนวยการกิจการ ผู้จัดการภาค ผู้จัดการแผนกการตลาด ผู้จัดการธุรการและจัดหา ผู้จัดการแผนกแฟรนไชส์ ผู้จัดการแผนกส่งเสริมคุณภาพ ผู้จัดการแผนกผลิต หัวหน้าโรงงาน พนักงานผลิต พนักงานศูนย์รับจ่าย พนักงานส่งเสริมคุณภาพ พนักงานธุรการ พนักงานแฟรนไชส์ และพนักงานบริการโรงงาน

3.2.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของ บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือจำนวน 145 คน โดยการใช้แบบสอบถาม

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในที่บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และระบบอินทราเน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด กิจการซีแพคภาคเหนือ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน เป็นแบบสอบถามคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 เฉย ๆ

ระดับความคิดเห็น 2 เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยมาก

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาชี้หลักเกณฑ์ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมความผูกพันจำนวน 5 คำถาม ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของ CPAC
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ CPAC เป็นหลัก
3. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ CPAC
4. ท่านมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์การ หรือต่อหน้าที่การทำงาน
5. CPAC เป็นองค์การที่ดีที่สุดในที่ท่านเลือกทำงานด้วย

คำถาม 3 ข้อมื่อนำมาจากแนวคิดของ Steers and Porter (1991) และคำถามข้อ 4 และ ข้อ 5 นำมาจากแนวความคิดของ The Institute for Employment Studies (2003) ซึ่งจากระดับความคิดเห็นต่อภาพรวมทั้ง 5 ข้อจะนำมาแปลความหมาย ถึงระดับความผูกพัน โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุดและระดับมาก หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ” (Engaged employee)

ระดับความคิดเห็นระดับเฉย ๆ หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “ฝืดบิในองค์การ” (Not-engaged employee)

ระดับความคิดเห็นระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด หมายถึง พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์การเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” (Actively disengaged employee)

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กรของพนักงาน และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความคิดเห็นต่อองค์กร
3. การแจกแจงแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับด้านภาพรวม

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ สำนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด จำนวน 4 แห่ง และโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จจำนวน 31 แห่ง คือสำนักงานเชียงใหม่ สำนักงานลำปาง สำนักงานพิษณุโลก สำนักงานนครสวรรค์ โรงงานเชียงใหม่ โรงงานหางดง โรงงานหางดง 2 โรงงานฟ้าฮ่าม โรงงานแม่ใจ โรงงานสันกำแพง โรงงานสารภี โรงงานสันป่าตอง โรงงานลำพูน โรงงานลำปาง โรงงานลำปาง 2 โรงงานกัวคองหมา โรงงานอุตรดิตถ์ โรงงานน่าน โรงงานเชียงราย โรงงานบ้านดู่ โรงงานพะเยา โรงงานพิษณุโลก โรงงานพิษณุโลก 3 โรงงานเขื่อนแควน้อย 1 โรงงานเขื่อนแควน้อย 2 โรงงานเขื่อนแควน้อย 3 โรงงานวัดโบสถ์ โรงงานตาก โรงงานแม่สอด โรงงานสุโขทัย โรงงานนครสวรรค์ โรงงานหนองกรด โรงงานอุทัยธานี โรงงานกำแพงเพชร โรงงานพิจิตร และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาการศึกษา 5 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 – มีนาคม 2551