

# บทที่ 3

## ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

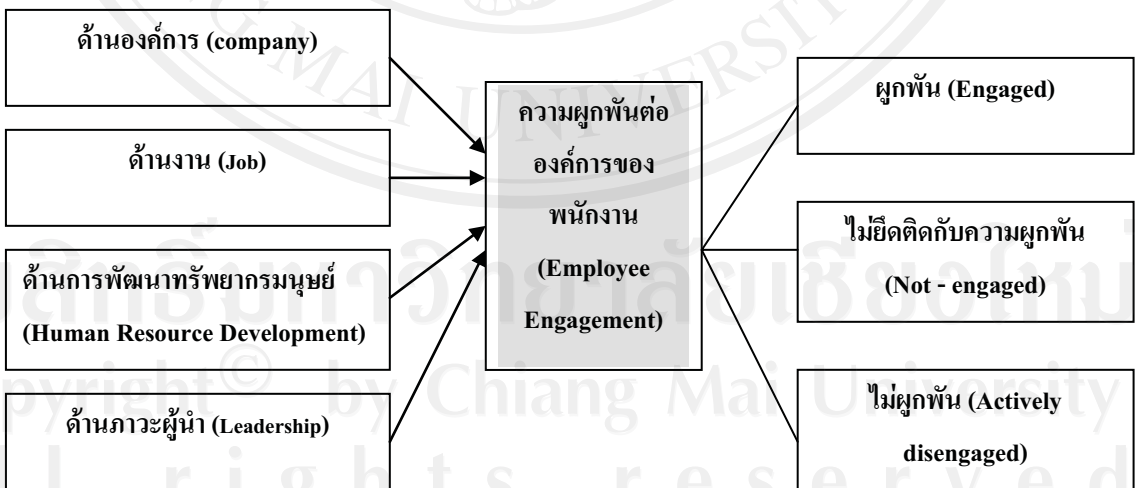
#### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ดังแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน

ระดับของความผูกพัน



แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์กรจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน(Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ(Leadership) โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน (Engagement Components) ทั้ง 4 ด้าน จะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale ซึ่งคำถามที่ใช้อ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงาน โดยีรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ มีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วน และครอบคลุมทุกหน้าที่ มีการกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ ทั้งด้านองค์กรและพนักงาน มีการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงานแต่ละคน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม/การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้นในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมและเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กร ในธุรกิจเดียวกันได้ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กร ในธุรกิจเดียวกันได้ มีการส่งเสริม และจัดกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน มีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่พนักงานทุกคน มีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แก่แต่ละแผนกได้รับทราบ มีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แก่แต่ละแผนกได้รับทราบ มีการรับฟังความ

คิดเห็นของพนักงานทุกคนอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรม มีวิสัยทัศน์ที่กว้างและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อความผูกพัน ในภาพรวม เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Overall) โดยคำถามที่ใช้ นำมาจากแนวคิดของ Steers (1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับ ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ ขององค์กร เป็นหลัก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

โดยเมื่อได้ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแล้ว ผู้ศึกษาได้ นำมาวิเคราะห์เพื่อแบ่งประเภทของพนักงานตามแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ของ **The Gallup Organization** (2002) ที่ได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ศิลาในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่ยึดติดผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 158 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2552 (แผนกบุคคล บริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด, 2552) ในการศึกษารั้งนี้ จะศึกษาจากประชากรทั้งหมด

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานในบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าข้อมูลจาก วารสารการบริหารคน วารสารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามของคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนน จาก ระดับความคิดเห็นในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย จะนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามการวัดสเกลทัศนคติ ( Likert Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก

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

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยมาก

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในด้านภาพรวมจำนวน 3 คำถาม ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ
3. ท่านมีความจงรักภักดี และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมทั้ง 3 ข้อจะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงาน บุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ ( Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ ” คือ ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดและระดับเห็นด้วยน้อยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not- Engaged) เปรียบเสมือน “ฝืดบิในองค์กร” คือ ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ( Actively Disengaged) เปรียบเสมือน “แอบเปิดเ้า” คือ ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยมาก

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าความถี่ ( Frequency) และค่าร้อยละ ( Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย ( Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร
3. การแจกแจงแบบที ( T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ( Linear Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

### 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก บริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 – มีนาคม 2553

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล เดือนธันวาคม 2552