

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การศึกษาเรื่อง การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ พนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จิวเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

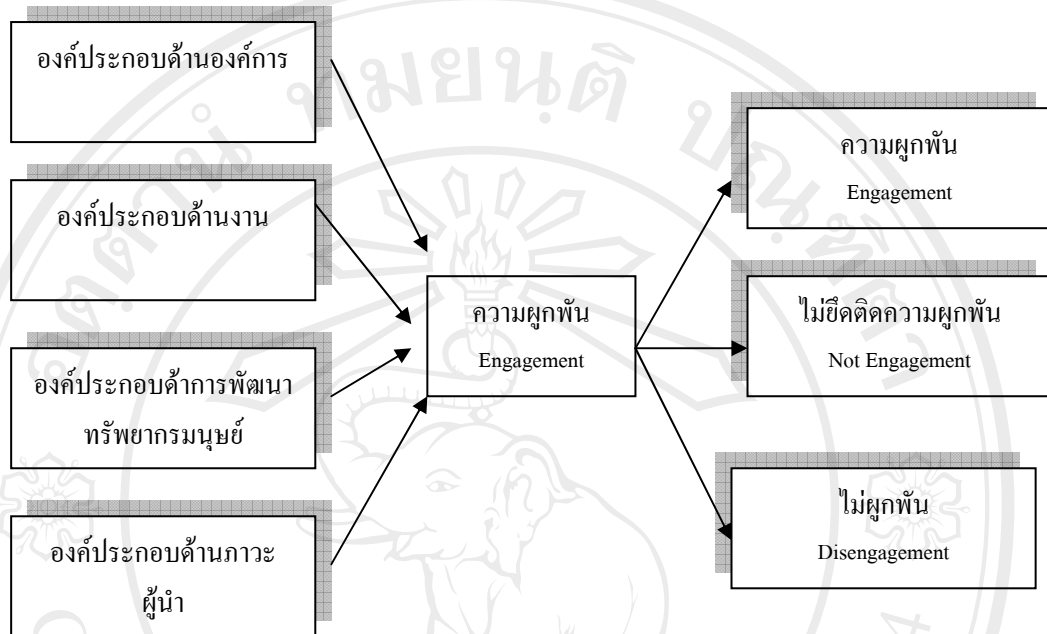
กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้นิยามความหมายของแนวคิด 2 แนวคิด มากำหนดเป็น กรอบแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียดของทั้ง 2 แนวคิด ดังนี้

1. แนวคิดของ The Gallup Organization (2002) วัดความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กรจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ความต้องการพื้นฐาน (Basic need) การสนับสนุนทางการ บริหาร (Management support) สัมพันธภาพ (Relatedness) และความก้าวหน้าในงาน (Growth Overall)
2. แนวคิดของ Burke Institute (2003) ที่กล่าวถึงส่วนประกอบทำให้เกิดความผูกพัน 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์กร ด้านองค์กร (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career/Profession) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำ (The job) และผู้จัดการ (Manager)

จากแนวคิดที่ 1-2 สรุปเป็นการวัดองค์ประกอบในการสร้างความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร จำนวน 4 ด้านประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มาพัฒนาเพื่อ ใช้วัดองค์ประกอบในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

รูปที่ 3 แสดงแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จี.เวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด และในการวัดองค์ประกอบความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยในด้านการมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร
2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้แก่ การจัดทำ

ขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงานอยู่ มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสมกับแต่ละตำแหน่งงาน และมีการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานแก่พนักงาน ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินงานให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถนำทีมงานไปถึงเป้าหมายที่วางแผนไว้

ส่วนการวัดความผูกพันต่อบริษัท เป็นวัดจากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมของ บริษัท ซี.อาร์.พี. จำกัด
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ บริษัท ซี.อาร์.พี. จำกัด
3. ท่านมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ บริษัทซี.อาร์.พี. จำกัด
4. ท่านรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับ บริษัทซี.อาร์.พี. จำกัด
5. ท่านมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต้ององค์กร หรือ ต่อหน้าที่การทำงาน
6. บริษัทซี.อาร์.พี. จำกัด เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย

และได้แบ่งประเภทของพนักงาน (Level of Engagement) ที่ใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทไว้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัท
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อบริษัท
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อบริษัท

โดยมีความหมายของพนักงานแต่ละประเภทดังนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัท (Engaged) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาว

เด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงองค์กร ด้วยมีความรู้สึกว่าคุณเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอเพื่อทำ ให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อบริษัท (Not-Engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานโดยไม่ตั้งใจ พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่ทำงานไปวันๆ อย่างขอไปที ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานที่ทำ บางครั้งทำงานเพื่อด้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วยซึ่งเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”

3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อบริษัท (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงานเลย เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน และยังส่งต่อความรู้สึกไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จแล้วยังเป็นผู้ขัดขวางการทำงานของคนอื่นๆ ซึ่งพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่าในองค์กร”

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานทั้งหมดที่ทำงานในบริษัท ซี.อาร์.พี. จิลเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด จำนวน 166 คน (ณ เดือนมีนาคม 2551)

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** โดยการรวบรวมจากการออกแบบสอบถาม สอบถามจากพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี. จิลเวลรี่(เชียงใหม่) จำกัด

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

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จี.เวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด ประกอบด้วยเนื้อหาในด้านองค์การ (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และความผูกพันในภาพรวม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยสถิติที่ใช้คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน

2. สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่

2.1 ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (T-Test) และการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และด้านความผูกพันในภาพรวม

2.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยสมการถดถอย (Linear Regression)

คำถามข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จิลเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale เป็นการให้คะแนนจากระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 เห็นด้วยมาก

ระดับความคิดเห็น 3 เฉย ๆ

ระดับความคิดเห็น 2 เห็นด้วยน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 เห็นด้วยน้อยมาก

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สุงงข จามิกร, 2531)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยคำถามที่ใช้ในการวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ที่ได้ดัดแปลงมาจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย เป็นการวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 6 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5

ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4

ระดับความคิดเห็น เฉย ๆ เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3

ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2

ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1

คะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาพชั้น (สุงงข จามิกร, 2531)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง

1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged)

2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged)

3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged)

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก หมายถึง พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กรด้วยมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริงและจะหาแนวทางปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด นั่นคือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อบริษัท (Engaged)

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทอยู่ในระดับเฉยๆ หมายถึง พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานโดยไม่ได้ตั้งใจ พนักงานเหล่านี้เป็นผู้ที่ทำงานไปวันๆ อย่างขอไปที ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานที่ทำ บางครั้งทำงานเพื่อด้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย ซึ่งเปรียบเสมือน “ฝืดบิในองค์กร” นั่นคือ พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อบริษัท (Not-Engaged)

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทอยู่ในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงานเลย เป็นพวกที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน และยังคงต่อความรู้สึกไม่ดีไปยังพนักงานที่อยู่รอบข้าง ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จแล้วยังเป็นผู้ขัดขวางการทำงานของคนอื่นๆ ซึ่งพนักงานเหล่านี้เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่าในองค์กร” นั่นคือ พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อบริษัท (Actively disengaged)

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ บริษัทซี.อาร์.พี. จิลเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัดและคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 – พฤษภาคม 2551