

บทที่ 3

ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กำหนดขอบเขตของการศึกษา และวิธีการศึกษาดังนี้

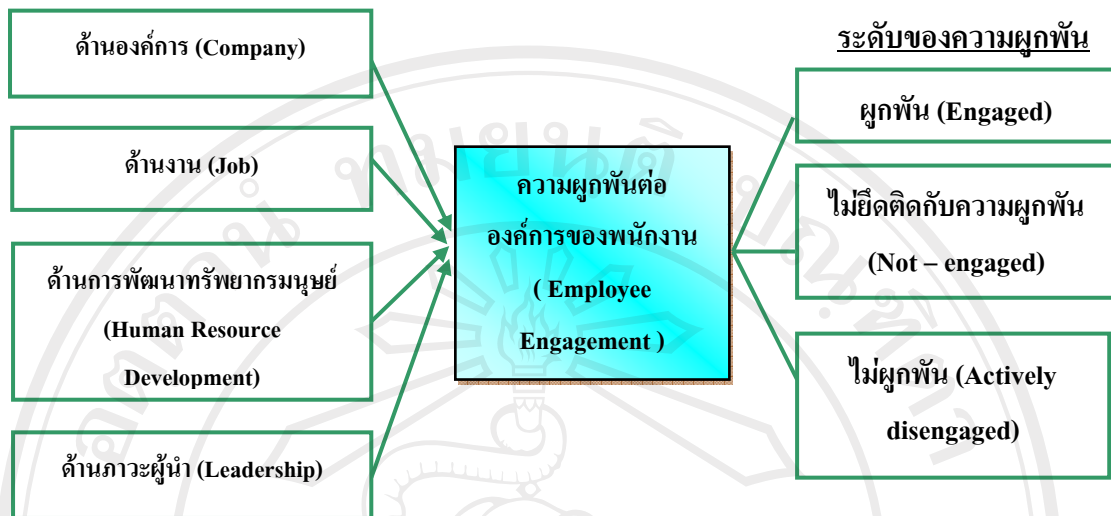
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา และขอบเขตประชากร
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา และ
- 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) เป็นกรอบในการศึกษา โดยศึกษาถึงส่วนประกอบของความผูกพัน (Engagement Components) อันประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจากภาพรวมความผูกพันต่อองค์กร

แผนภาพที่ 2 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



จากแผนภาพที่ 2 แสดงถึงแนวคิดของการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อส่วนประกอบความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 4 ด้าน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนประกอบของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร การมีระบบมาตรฐานการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัย มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนที่พนักงานทำผิด และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานและมี

การปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษา

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แก่หน่วยงานที่ได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

การศึกษาในด้านภาพรวม เป็นการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1977) Burke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร แล้วนำมาสร้างคำถามเพื่อวัดความผูกพัน ได้แก่ (1) มีความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และ (4) มีความรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์กร ระดับของการวัดความผูกพันแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ได้แก่

1) ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”

2) ระดับของพนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-engaged) เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร”

3) ระดับของพนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร (Actively disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ จำนวน 20 สาขา รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 190 คน โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด ดังนี้

ประชากร	จำนวน (คน)
1. พนักงานสาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่	33
2. พนักงานสาขาประตูเชียงใหม่	16
3. พนักงานสาขานนทบุรี เชียงใหม่	16
4. พนักงานสาขาภาคสวนแก้ว เชียงใหม่	16
5. พนักงานสาขานนเมืองสมุทร เชียงใหม่	11
6. พนักงานสาขาหางดง	10
7. พนักงานสาขาแม่ริม	9
8. พนักงานสาขาสันป่าตอง	9
9. พนักงานสาขาซอยช่วงสิงห์ เชียงใหม่	8
10. พนักงานสาขาตลาดแม่มาลัย เชียงใหม่	8
11. พนักงานสาขาจอมทอง	7
12. พนักงานสาขาฮอด เชียงใหม่	7
13. พนักงานสาขาซอยบ้านถวาย	7
14. พนักงานสาขาแม่ฮ่องสอน	6
15. พนักงานสาขาซอยแอร์พอร์ต เชียงใหม่	6
16. พนักงานสาขาซอยเทศบาลโลดส์ หางดง เชียงใหม่	6
17. พนักงานสาขาซอยเทศบาลโลดส์ คำเที่ยง	6
18. พนักงานสาขาสะเมิง เชียงใหม่	3
19. พนักงานสาขาซอยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	3
20. พนักงานสาขาซอยปาย	3
รวม	190

ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550

ตามโครงสร้างของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งสายการบริหารงาน ออกเป็นกลุ่มแผนงาน สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแผนงาน เชียงใหม่ และ กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ - ลำพูน รวม 42 สาขา แต่ละกลุ่มจะมีประธานแผนเป็น

หัวหน้า สำนักงานของกลุ่มแผนงานเชียงใหม่ตั้งอยู่ที่สาขาประตู่ช้างเผือก ส่วนสำนักงานกลุ่มแผนงานเชียงใหม่ – ลำพูนตั้งอยู่ที่สาขาสันป่าข่อย (ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2550)

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามจากพนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานอยู่ในพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่

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

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรพนักงาน พนักงานเป็นแบบสอบถามแบบใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากรดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉย ๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก ในการวัดระดับความคิดเห็นจะให้คะแนน 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

การวิเคราะห์คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายจากลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548) เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต้องจัดการอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต้องจัดการ วิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 4 คำถาม ประกอบด้วย

1) ท่านเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมของธนาคาร

2) ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อธนาคาร

3) ท่านปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกของธนาคารต่อไป

4) ท่านรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับธนาคาร

จากการวัดระดับความผูกพันต่อภาพรวม จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากคำถามทั้ง 4 ข้อ มาแปลความหมายถึงระดับความผูกพัน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

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

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

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

3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน

2) ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์กร

3) สถิติทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่ได้จากแต่ละกลุ่ม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแบบสอบถาม มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความผูกพัน 4 ด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชียงใหม่ รวม 20 สาขา ได้แก่ สาขาแม่ริม สาขาสันป่าตอง สาขาประตูช้างเผือก เชียงใหม่ สาขาประตูเชียงใหม่ สาขาหางดง สาขาถนนสุเทพ เชียงใหม่ สาขาย่อยวงสิงห์ เชียงใหม่ สาขาภาคสวนแก้ว เชียงใหม่ สาขาสะเมิง เชียงใหม่ สาขาถนนเมืองสมุทร เชียงใหม่ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาจอมทอง สาขาตลาดแม่มาลัย เชียงใหม่ สาขาฮอด เชียงใหม่ สาขาย่อยแอร์พอร์ต เชียงใหม่ สาขาย่อยเทสโก้โลตัส หางดง เชียงใหม่ สาขาย่อยเทสโก้โลตัส คำเที่ยง สาขาย่อยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาย่อยบ้านถวาย และ สาขาย่อยปาย และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2550 ถึง เดือนมีนาคม 2551



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved