

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาชิ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

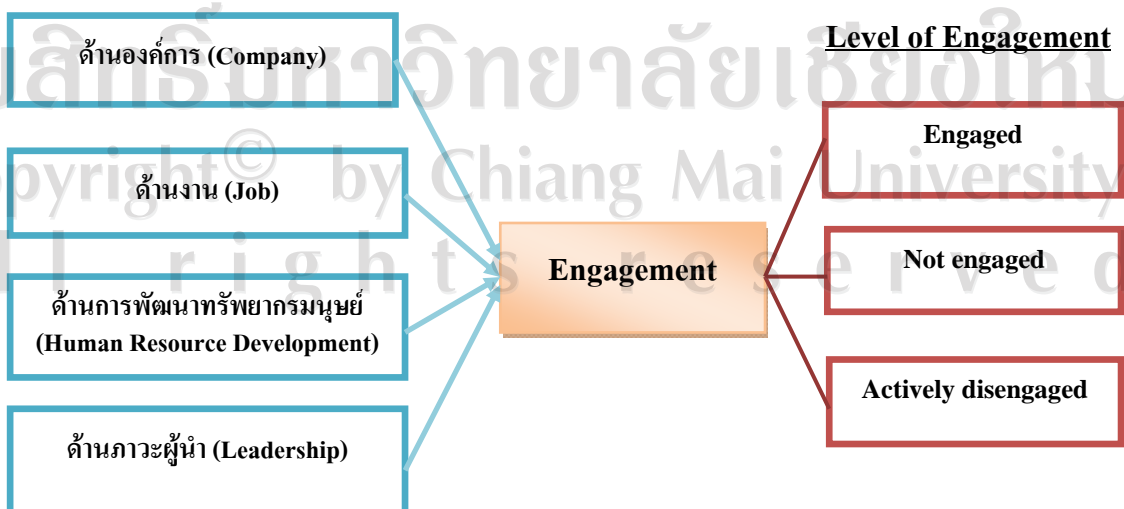
- 3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง
- 3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาชิ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ดังแผนภาพที่ 3

แผนภาพที่ 3 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร



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

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) ขององค์กรและพนักงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม สามารถทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในที่ทำงาน มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ จ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ ดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่พนักงาน

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามี

การให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงาน ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีเหตุผลและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

นอกจากนี้ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Overall) โดยคำถามที่ใช้มาจากแนวคิดของ Steers (1977) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นหลัก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และผู้ศึกษาได้เพิ่มเติมคำถามในภาพรวมอีกส่วนหนึ่ง ได้แก่ มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กรหรือต่อหน้าที่การทำงาน และบริษัท ยามาฮ่ามอเตอร์ (ไทยแลนด์) จำกัดเป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่ท่านเลือกทำงานด้วย ซึ่งได้ประยุกต์มาจากแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ในส่วนของข้อคำถามที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กร และ The Institute for Employment Studies (2004) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

โดยเมื่อได้ความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์เพื่อแบ่งประเภทของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์การวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale และพิจารณาตามแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานของ 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 “ผีดิบในองค์กร” 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

กลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท ยามานาชิ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 119 คน (บริษัท ยามานาชิ อิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด, บันทึกการประชุมฝ่ายบริหารประจำเดือนมกราคม 2551) ตามตารางดังต่อไปนี้

แผนก	จำนวนประชากร	สัดส่วน (ร้อยละ)
บริหารงานทั่วไปและสวัสดิการ	5	55.0
จัดซื้อ	11	11.6
วางแผนและควบคุม	3	9.0
นำเข้าและส่งออก	3	5.8
บุคคลและบัญชี	4	4.2
ความปลอดภัยและระบบมาตรฐาน	2	4.2
การผลิต1	19	4.2
ปรับปรุงการผลิต	8	2.1
การผลิต2	41	1.6
ประกันคุณภาพ	9	1.1
วิศวกรรมการผลิต	9	1.1
รวม	119	100.0

กลุ่มหน้าที่การทำงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

การผลิต หมายถึง การผลิต1และการผลิต2

สนับสนุนการผลิต หมายถึง กลุ่มงาน บริหารงานทั่วไปและสวัสดิการ จัดซื้อ วางแผนและ

ควบคุม นำเข้าและส่งออก บุคคลและบัญชี ความปลอดภัยและระบบมาตรฐาน ปรับปรุงการผลิต

ประกันคุณภาพ วิศวกรรมการผลิต และสาธารณูปโภค

กลุ่มตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

ผู้จัดการแผนก/หัวหน้าแผนก หมายถึง ผู้จัดการแผนก และหัวหน้าแผนก

หัวหน้างาน หมายถึง วิศวกร ช่างเทคนิค และหัวหน้างานสายปฏิบัติการ

พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการ

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 119 คน โดยการใช้แบบสอบถาม

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมจากการออกแบบสอบถามโดยสอบถามจากพนักงานประจำที่ทำงานในบริษัท ยามาฮาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด

2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่น ๆ และการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม เรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของบริษัท ยามาฮาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน แผนก ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามของคำถามในการวัดสเกลทัศนคติ 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)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับเฉย ๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมจำนวน 6 คำถาม ประกอบด้วย

- 1) มีความเชื่อมั่น ขอมรับต่อเป้าหมายและวัฒนธรรมที่เป็นอยู่ของบริษัทฯ
- 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นหลัก
- 3) มีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นพนักงานของบริษัทฯ ตลอดไป
- 4) มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อบริษัทฯ หรือต่อหน้าที่การทำงาน
- 5) บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ท่านเลือกทำงานด้วย

จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันในภาพรวมทั้ง 5 ข้อจะนำมาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยอ้างอิงจากสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยพิจารณาตามระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กรเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” (Actively disengaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับเฉย ๆ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร” (Not-engaged employee)

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากที่สุดและระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 5.00 หมายถึง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” (Engaged 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) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม
4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง (Linear Regression) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยและรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. บริษัท ขามานาชิอิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน
2. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 6 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2551 – กันยายน 2551

ระยะเวลาเก็บข้อมูล 1 เดือน (พฤษภาคม 2551)