บทที่ 3
ระเบียบและวิธีการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาถึงความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 โดยผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษา ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร

3.2 วิธีการศึกษา ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหาความผูกพันต่อองค์กร

ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ทั้ง 4 ด้าน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรประกอบด้วยการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 นำทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาสรุปเป็นกรอบเพื่อใช้ในการศึกษา โดยใช้แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) เป็นกรอบในการศึกษา โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน (Engagement Factors) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Organization) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร ทั้ง 4 ปัจจัย จะนำมาใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้วยการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านองค์กร ได้แก่ องค์กรมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกแผนกและฝ่ายที่ทำงานอย่างชัดเจน องค์กรจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก และเข้าถึงทุกระดับ องค์กรมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละแผนกและฝ่ายที่ทำงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายขององค์กร องค์กรมีการจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐานและมีกฎเกณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับดี องค์กรมีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้กับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เจ้าหน้าที่ องค์กรมีการกำหนด กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นกรอบการทำงานอย่างชัดเจนและเป็นธรรมกับเจ้าหน้าที่ องค์กรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร

2. ด้านงาน ได้แก่ องค์กรมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานมี่เกี่ยวข้องกับตนเอง องค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ องค์กรมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ มีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้สำหรับแต่ละตำแหน่งงานอย่างครบถ้วน และครอบคลุมทุกหน้าที่ องค์กรมีการกำหนดกรอบและแนวทางในการวัดความสามารถ ทั้งด้านองค์กรและเจ้าหน้าที่ องค์กรมีการประเมินการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณากำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม/ การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน องค์กรสามารถทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน องค์กรมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน องค์กรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้นในที่ทำงาน องค์กรมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่มีความเป็นธรรมและเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ องค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กร ในระดับเดียวกันได้ องค์กรมีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ องค์กรมีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ องค์กรมีการจัดการระบบการให้คำปรึกษาด้านการทำงานและการพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่

4. ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมิน ให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่เจ้าหน้าที่ทุกคน ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้แต่ละแผนกได้รับทราบ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างมีเหตุผลและเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและนำมาถ่ายทอดให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ

ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

3.1.2 ขอบเขตประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 1 และเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 2 มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 107 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 88 คน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว 18 คน พนักงานราชการ 1 คน (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 , 23 กุมภาพันธ์ 2553)

3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 107 ราย ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 107 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมจากการออกแบบสอบถามโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 1 และเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 2

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม เรื่องความปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำแหน่งงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กร และการวัดระดับความผูกพันองค์กร โดยอ้างอิงจากแบบสอบถามของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ซึ่งคำถามเป็นมาตรวัดของลิเคิร์ท(Likert Scale) โครงสร้างแบบสอบถามมีค่าคะแนนจากระดับความคิดเห็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เฉยๆ เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยมาก และการวัดระดับความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 ในปัจจัยย่อยด้านความผูกพันองค์กร

1. มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพเจ้าหน้าที่ขององค์กร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ โดยการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

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

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษายึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับเห็นด้วยมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับเฉยๆ

1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับเห็นด้วยน้อยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการวัดระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากปัจจัยย่อย ทั้ง 3 ข้อ มาแปลความหมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41- 5.00 หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” คือ เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และ เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง เจ้าหน้าที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not – Engaged) เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์กร” คือ เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กรอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง เจ้าหน้าที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively Disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่าในองค์กร” คือ เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.2.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 107 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการทำงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นต่อองค์การ และเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรกับระดับความผูกพันต่อองค์การ

3. สถิติการทดสอบค่าที (Independent Sample T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis Of Variance: ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การในด้านภาพรวม

4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กับความผูกพันต่อองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ศูนย์การศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดสมุทรสาคร

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 , สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเมืองสมุทรสาคร 2

3.4 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษา 9 เดือน ตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม 2552 – มีนาคม 2553

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 สัปดาห์ ตั้งแต่ 8 กุมภาพันธ์ 2553 – 28 กุมภาพันธ์ 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved