

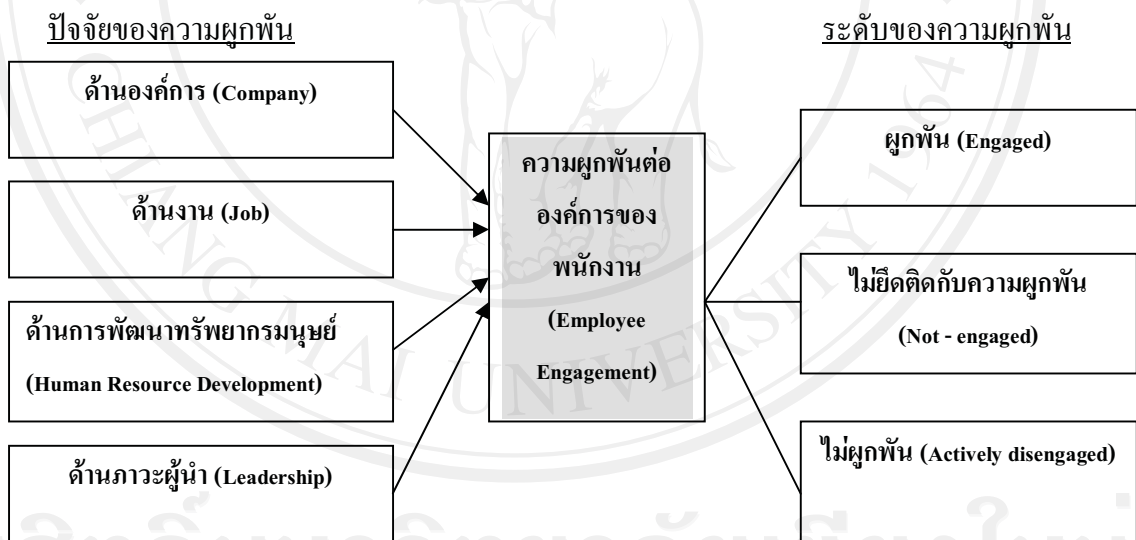
### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

1. การศึกษาความผูกพันขององค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาประยุกต์ เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษา สรุปเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพ ที่ 1 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร

1.1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

1.2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ

1.3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์การและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

1.4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

2. การศึกษาในด้านภาพรวม เป็นการวัดระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยใช้ทฤษฎีของ Steers (1977) Burke (2003) และ IES (2004) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ แล้วนำมาสร้างคำถามเพื่อวัดความผูกพัน ได้แก่ (1) มีความเชื่อมั่น ขอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (2) มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ (3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป และ (4) มีความรู้สึกผูกพันเป็นอย่างมากกับองค์การ ระดับของการวัดความผูกพันแบ่งเป็น 3 ระดับ ตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2002) ได้แก่

1. ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged) เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ”

2. ระดับของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพัน (Not-Engaged) เปรียบเสมือน “ฝืดในองค์การ”

3. ระดับของพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสำมะโนประชากร เป็นการสำรวจประชากรทั้งหมด คือ ผู้จัดการทีมธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่กลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 เขต 12 ทีม รวมทั้งหมด 120 คน ซึ่งการศึกษานี้ศึกษาจากประชากรทั้งหมด

ทีมขาย	ผู้จัดการทีม ธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	เจ้าหน้าที่ ธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	ผู้เชี่ยวชาญ ความสัมพันธ์ ลูกค้า	เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ สนับสนุนงาน ขาย
Small ดาวคะนอง	1	5	1	2	1
Small สุขสวัสดิ์	1	5	1	2	1
Small พระประแดง	1	5	2	2	1
Small บางขุนเทียน	1	6	1	2	2
Small บางขุนนนท์	1	5	1	2	1
Small ปิ่นเกล้า	1	5	1	2	1
Small เสือป่า 1	1	6	1	2	1
Small เสือป่า 2	1	6	1	2	1
Small สาทร 1	1	6	1	2	1
Small สาทร 2	1	6	1	2	1
Micro สุขสวัสดิ์	1	2	1	1	1
Micro บางขุนนนท์	1	3	1	1	1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>12</b>	<b>60</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>13</b>

## 3.2 วิธีการศึกษา

### 3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 ราย โดยใช้แบบสอบถาม

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยคำถามมีลักษณะเป็น แบบ Likert Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยมาก (3) เฉยๆ (2) เห็นด้วยน้อย (1) เห็นด้วยน้อยมาก

### 3.3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์ โดยการประมวลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามขั้นตอนดังนี้

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)

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้ศึกษาอีดีหลักเกณฑ์ ดังนี้  
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่

ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่

ในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่

ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรอยู่

ในระดับเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การวิเคราะห์จากคำถามด้านภาพรวมจำนวน 3 คำถาม ประกอบด้วย

1. ท่านมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ
2. ท่านมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์การ
3. ท่านมีความจงรักภักดี และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากการวัดระดับความผูกพันต่อภาพรวม จะนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากคำถามทั้ง 4 ข้อ มาแปลความหมายถึงระดับความผูกพัน โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยดังนี้

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

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์การ (Not- Engaged) เปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์การ” คือ ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์การอยู่ในระดับเฉยๆ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.60 หมายถึง พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” คือ ระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อ องค์การอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยมาก

### 3.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 120 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: One Way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความคิดเห็นต่อองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวม

4.. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (Linear Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ กับความผูกพันด้านภาพรวม

### 3.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากธนาคารกสิกรไทย และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาการศึกษา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2552 – มีนาคม 2553

ระยะเวลาการเก็บข้อมูล เดือนธันวาคม 2552