

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาคนในองค์กรตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท A” ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) โดยทำการศึกษาจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารทางวิชาการ หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการศึกษา

2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Work) โดยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) พนักงานบริษัท A ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

#### ประชากรที่ศึกษา

ขอบเขตประชากร การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะพนักงานบริษัท A ที่เข้าร่วมในการกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคณะทำงาน จำนวน 40 คน และกลุ่มพนักงานทั่วไป 155 คน รวมทั้งหมด 195 คน

#### การสุ่มตัวอย่าง

ศึกษา พนักงานทั้ง 2 กลุ่ม ในจำนวนตัวอย่างประชากรที่เท่ากัน โดยแบ่งเป็น

1. การใช้กลุ่มประชากรของกลุ่มคณะทำงาน จำนวนทั้งหมด 40 คน
2. การใช้กลุ่มตัวอย่างประชากรของกลุ่มพนักงานทั่วไป ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - 2.1 จัดเรียงรายชื่อประชากรทั้งหมด 155 คน โดยเรียงตามหน่วยงานที่สังกัด
  - 2.2 ช่วงการเว้นของการสุ่มตามรายชื่อ คือ  $155/40$  เท่ากับ 4

2.3 จุดเริ่มต้นของการสุ่ม โดยการจับฉลากหมายเลข 1 และ 4 ในการหาสมาชิกหน่วยแรกที่สุ่มได้ ซึ่งสมาชิกหน่วยต่อไปใช้ช่วงเว้นทุก 4 หน่วย จนครบทั้งหมด 40 คน

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถามจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างของบริษัท A จำนวน 80 คน ที่ได้มีการแจกแบบสอบถามไปก่อนหน้า โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งออกโดยคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พร้อมแบบสอบถามไปให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท A ประสานงานกับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้พนักงานตอบแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ 18 สิงหาคม 2549—11 กันยายน 2549

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีขั้นตอนในการจัดทำ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา
  2. รวบรวมแนวคิดที่ได้จากการศึกษา พิจารณาจัดให้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา
  3. สัมภาษณ์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งมีส่วนร่วมกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท A โดยมีแนวคำถามเกี่ยวกับ ความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักแต่ละตัว และวิธีการพัฒนาที่เหมาะสม เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามที่สมบูรณ์
  4. ปรับปรุงเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล
- เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุพนักงาน อายุงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ลักษณะงานที่ทำ ทักษะที่ใช้ในการทำงาน และกลุ่มของพนักงาน
- โดยคำถามเรื่องทักษะที่ใช้ในการทำงาน เป็นข้อคำถามแบบเรียงลำดับ (Ranking) จากมากที่สุด ทั้งหมด 3 ลำดับแรก มีค่าคะแนนในแต่ละลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 มีค่าคะแนน 3 คะแนน

ลำดับที่ 2 มีค่าคะแนน 2 คะแนน

ลำดับที่ 3 มีค่าคะแนน 1 คะแนน

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละลำดับมาวิเคราะห์หาคะแนนรวมในแต่ละหัวข้อ เพื่อนำมาเรียงลำดับอีกครั้งจากหัวข้อที่มีคะแนนรวมมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจความหมายและความคาดหวังต่อระดับพฤติกรรมตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของบริษัท ซึ่งคำถามส่วนนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยแบ่งออกเป็น

2.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก โดยข้อคำถามแบบเลือก เห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย ซึ่งแบ่งออก 6 หัวข้อ โดยแต่ละหัวข้อ แบ่งคำถามออกเป็น 4 ข้อย่อย ประกอบด้วยข้อที่ถูกต้อง และไม่ถูกต้องอย่างละเท่ากัน มีค่าคะแนนดังนี้

ข้อย่อยแต่ละข้อ มีค่าคะแนนดังนี้

ถ้าเลือกตอบข้อ ถูกต้อง มีค่าคะแนน 1 คะแนน

ถ้าเลือกตอบข้อ ไม่ถูกต้อง มีค่าคะแนน 0 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์จัดกลุ่ม ในการประเมินค่าความรู้ ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ กำหนดเป็นช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0-0.33 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 0.34-0.66 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 0.67-1.00 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับสูง หัวข้อแต่ละหัวข้อ ซึ่งแต่ละหัวข้อมี 4 ข้อย่อย นำคะแนนรวมในแต่ละหัวข้อมาจัดกลุ่มในการประเมินค่าความรู้ ความเข้าใจเป็น 3 ระดับ กำหนดเป็นช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0-1.33 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.34-2.66 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 2.67-4.00 คะแนน มีความรู้ ความเข้าใจในระดับสูง

2.2 ความคาดหวังต่อระดับพฤติกรรมตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก แต่ละด้าน โดยข้อคำถามแบบเลือกระดับพฤติกรรม แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีค่าคะแนนดังนี้

ระดับต้น	คือ	ปฏิบัติตามขั้นตอน มีค่าคะแนน 1 คะแนน
ระดับประยุกต์ใช้	คือ	เข้าใจและประยุกต์ใช้ มีค่าคะแนน 2 คะแนน
ระดับกลาง	คือ	คิดค้น แก้ปัญหา มีค่าคะแนน 3 คะแนน
ระดับสูง	คือ	วางแผน คาดการณ์ มีค่าคะแนน 4 คะแนน
ระดับเชี่ยวชาญ	คือ	กำหนดนโยบาย มีค่าคะแนน 5 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์จัดกลุ่ม ในการประเมินความคาดหวังต่อระดับพฤติกรรม เป็น 5 ระดับ กำหนดเป็นช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1-1.80	คะแนน	มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมในระดับต้น
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	คะแนน	มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมในระดับประยุกต์ใช้
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	คะแนน	มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมในระดับกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	คะแนน	มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	คะแนน	มีความคาดหวังต่อพฤติกรรมในระดับเชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก โดยแบ่งออกเป็น

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหัวข้อและวิธีการที่ได้รับการพัฒนาจากบริษัท

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก

แต่ละด้าน โดยข้อความแบบเรียงลำดับ (Ranking) จากมากที่สุด ทั้งหมด 3 ลำดับแรก มีค่าคะแนนในแต่ละลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
------------	------------	---	-------

ลำดับที่ 2	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
------------	------------	---	-------

ลำดับที่ 3	มีค่าคะแนน	1	คะแนน
------------	------------	---	-------

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละลำดับมาวิเคราะห์หาคะแนนรวมในแต่ละหัวข้อ เพื่อนำมาเรียงลำดับอีกครั้งจากหัวข้อที่มีคะแนนรวมมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลักให้ประสบความสำเร็จ โดยข้อคำถามแบบเรียงลำดับ (Ranking) จากมากที่สุดทั้งหมด 3 ลำดับแรก มีค่าคะแนนในแต่ละลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1	มีค่าคะแนน	3	คะแนน
------------	------------	---	-------

ลำดับที่ 2	มีค่าคะแนน	2	คะแนน
------------	------------	---	-------

ลำดับที่ 3	มีค่าคะแนน	1	คะแนน
------------	------------	---	-------

จากนั้นนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละลำดับมาวิเคราะห์หาคะแนนรวมในแต่ละหัวข้อ เพื่อนำมาเรียงลำดับอีกครั้งจากหัวข้อที่มีคะแนนรวมมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด

3.4 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก โดยเป็นคำถามปลายเปิด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ หรือ SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) ในการประมวลผลและวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับความรู้อ ความเข้าใจความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักโดยการทดสอบค่าที (t-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีสมมุติฐานว่า กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันมีความรู้ความเข้าใจความหมายของความสามารถเชิงสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

การประมวลผลความคิดเห็นและข้อเสนอต่าง ๆ จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตามความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก