

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบวัดตามแบบที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบวัดเรียบร้อยแล้ว ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีประชากรเป้าหมายคือ ผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิตแห่งหนึ่ง แล้วนำไปวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยมีวิธีการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตที่มีตำแหน่งระดับผู้บริหารหน่วยในธุรกิจประกันชีวิตแห่งหนึ่ง จำนวน 505 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2549) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 224 คน โดยคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1979) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{คํงสูตร} \quad n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดยกำหนดให้	N	=	ขนาดของกลุ่มประชากร (505 คน)
	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	e	=	ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 224 คน ได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบวัดจำนวน 4 ฉบับ เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นใหม่โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบวัดจากเนื้อหา ทฤษฎี และ ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องและ ครอบคลุมตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจำนวน 2 ฉบับ คือแบบวัดเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล และแบบ วัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต สำหรับแบบวัดอีก 2 ฉบับ ได้แก่ แบบวัดภาวะ ผู้นำเต็มรูปแบบและแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบวัดที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้ แล้ว ผู้วิจัยได้ทำการปรับข้อความเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ทำการศึกษา แบบวัดที่ใช้ใน การศึกษาจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต ซึ่งประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบวัดภาวะผู้นำเต็มรูปแบบ ผู้วิจัยปรับมาจากแบบวัดภาวะผู้นำตามทฤษฎีของ Bass and Avolio โดยศศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล เป็นการวัดรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะ ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย ประกอบด้วยข้อความจำนวน 78 ข้อ โดย จำแนกเป็นข้อความภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 47 ข้อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน 23 ข้อ และภาวะ ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย 8 ข้อ แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่ไม่เคย เลยถึงบ่อยมาก

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบ ดังนี้

บ่อยมาก	ได้	4	คะแนน
บ่อย	ได้	3	คะแนน
บางครั้ง	ได้	2	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ได้	1	คะแนน
ไม่เคยเลย	ได้	0	คะแนน

การจัดระดับภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของภาวะผู้นำแต่ละรูปแบบ โดยจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ภาวะผู้นำระดับสูง
2. ภาวะผู้นำระดับปานกลาง
3. ภาวะผู้นำระดับต่ำ

โดยแบ่งช่วงระดับภาวะผู้นำ ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง, 2545) คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 0}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกภาวะผู้นำ โดยมีรายละเอียดดังนี้

คะแนนตั้งแต่	0.00 - 1.33	มีภาวะผู้นำระดับต่ำ
คะแนนตั้งแต่	1.34 - 2.66	มีภาวะผู้นำระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.67 - 4.00	มีภาวะผู้นำระดับสูง

ส่วนที่ 3 แบบวัดเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการศึกษาตามแนวคิดของ Stephen R. Covey โดยให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับบริบทในการศึกษารวมทั้งนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเนื้อหาความถูกต้องและครอบคลุมตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด แบบวัดนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self- Report) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 46 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 อุปนิสัยประกอบด้วย อุปนิสัยที่ 1 อิศราภาพในการเลือกของบุคคล 8 ข้ออุปนิสัยที่ 2 เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ 8 ข้อ อุปนิสัยที่ 3 การทำสิ่งสำคัญก่อน 6 ข้อ อุปนิสัยที่ 4 การคิดให้ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน 6 ข้อ อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา 5 ข้อ

อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง 5 ข้อ และอุปนิสัยที่ 7 ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ 8 ข้อ แบบวัด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตั้งแต่ไม่เคยเลยถึงบ่อยมาก

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลทั้ง 7 อุปนิสัย ดังนี้

บ่อยมาก	ได้	4	คะแนน
บ่อย	ได้	3	คะแนน
บางครั้ง	ได้	2	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ได้	1	คะแนน
ไม่เคยเลย	ได้	0	คะแนน

การจัดระดับเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารหน่วย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลแต่ละอุปนิสัย โดยจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

1. เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลระดับสูง
2. เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลระดับปานกลาง
3. เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลระดับต่ำ

โดยแบ่งช่วงระดับเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง, 2545) คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 0}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 0.00 - 1.33 มีระดับเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลต่ำ

คะแนนตั้งแต่	1.34 - 2.66	มีระดับเจตคติอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	2.67 - 4.00	มีระดับเจตคติอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลสูง

ส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ John Meyer and Natalie Allen แปลและเรียบเรียงเพื่อประกอบการวิจัย โดยนฤเบศร์ สายพรหม (2545) แบบวัดนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self- Report) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน โดยจำแนกเป็นข้อคำถามความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรวม 6 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ 6 ข้อ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน 6 ข้อ แบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	7	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	6	คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้	5	คะแนน
ปานกลาง	ให้	4	คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การจัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารหน่วย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กร โดยจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรระดับสูง
2. ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลาง
3. ความผูกพันต่อองค์กรระดับต่ำ

โดยแบ่งช่วงระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง, 2545) คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{7 - 1}{3} \\
 &= 2
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกความผูกพันต่อองค์กร โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	1.00 - 3.00	มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
คะแนนตั้งแต่	3.01 - 5.00	มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	5.01 - 7.00	มีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ส่วนที่ 5 แบบวัดผลการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษาโดยใช้แนวทางในการสร้างผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยประกันชีวิตมาสร้างเป็นแบบวัดแบบให้ผู้บริหารหน่วยประเมินตนเอง (Self-Report) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามด้านการสรรหาคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิตมี 4 ข้อ การฝึกอบรมความรู้ในด้านการขายมี 5 ข้อ การสร้างแรงจูงใจมี 5 ข้อและการดูแลรักษาตัวแทนในหน่วยงานมี 4 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

บ่อยมาก	ให้	5	คะแนน
บ่อย	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การจัดระดับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วย พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลการปฏิบัติงานโดยจำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ผลการปฏิบัติงานระดับสูง
2. ผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
3. ผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ

โดยแบ่งช่วงระดับผลการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (บุญเรียง, 2545) คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์ในการจำแนกความผูกพันต่อองค์การ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

คะแนนตั้งแต่	1.00 - 2.33	มีผลการปฏิบัติงานต่ำ
คะแนนตั้งแต่	2.34 - 3.66	มีผลการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนตั้งแต่	3.67 - 5.00	มีผลการปฏิบัติงานสูง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นดังนี้

1. นำแบบวัดฉบับร่างให้ประธานกรรมการ กรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมในบริบทที่ศึกษา โดยได้ปรับปรุงแบบวัดตามข้อเสนอแนะและคำแนะนำของประธานกรรมการ กรรมการที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหารหน่วยประกันชีวิต

ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามและความเชื่อมั่นของแบบวัด

2. วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบวัดด้านนั้นๆ (Item- Total Correlation) ข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนรวมสูง จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นดังต่อไปนี้

3.1 แบบวัดภาวะผู้นำ เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้านดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	=	.949
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	=	.798
ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย	=	.669

3.2 แบบสอบถามเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .944 เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้านดังนี้

อุปนิสัยที่ 1 อิศรภาพในการเลือกของบุคคล	=	.890
อุปนิสัยที่ 2 สร้างจุดมุ่งหมายขึ้นในใจ	=	.942
อุปนิสัยที่ 3 ทำสิ่งที่สำคัญก่อน	=	.847
อุปนิสัยที่ 4 คิดแบบชนะ/ชนะ	=	.794
อุปนิสัยที่ 5 เข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา	=	.565
อุปนิสัยที่ 6 ผนึกพลังประสานความต่าง	=	.548
อุปนิสัยที่ 7 ลับแล้อยให้คมอยู่เสมอ	=	.798

3.3 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .950 เมื่อพิจารณารายด้าน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดรายด้านดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก	=	.864
ความผูกพันต่อองค์การด้านผลประโยชน์	=	.781
ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน	=	.933

3.4 แบบวัดผลการปฏิบัติงานภายหลังการนำไปใช้ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ .924

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอจดหมายแนะนำตัวจากโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บข้อมูล
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลกับผู้บริหารหน่วยในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง โดยการขออนุญาตจากฝ่ายอาคารสถานที่และผู้จัดการฝ่ายดูแลตัวแทน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย
3. นำแบบวัดมอบให้ผู้ประสานงานที่รับผิดชอบในแต่ละหน่วยเพื่อแจกให้ผู้บริหารหน่วยพร้อมกันนี้ผู้ประสานงานจะเป็นผู้รวบรวมแบบวัดคืนจากผู้บริหารหน่วย และผู้วิจัยติดตามเก็บรวบรวมแบบวัดคืนจากผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยอีกครั้ง
4. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 224 ชุด จากนั้นนำแบบวัดที่ได้ไปคิดคะแนนแล้วจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงาน โดยคำนวณค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผลกับผลการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โพรดักต์โมเมนต์ (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
4. วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างภาวะผู้นำ เจ็ดอุปนิสัยที่มีประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน โดยใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผล

ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
R^2 ที่ปรับแล้ว	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้น เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์เข้าในสมการ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

S_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
t	แทน	ค่า t -test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญ สำคัญของตัวพยากรณ์