

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ จำนวน 848 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ 30 กรกฎาคม 2551) แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่

สังกัด	ประชากร
ฝ่ายงานที่ขึ้นตรงกับ กจญ.	
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	25
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	46
รวม	71
สายจำหน่ายและจัดการทรัพย์สิน	
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 1	17
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 2	27
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 3	28
ฝ่ายการตลาด	28
ฝ่ายข้อมูลและปฏิบัติการทรัพย์สินรอการขาย	40
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 1	19
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 2	19

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สังกัด	ประชากร
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 3	28
ฝ่ายโครงการพิเศษ	19
รวม	225
สายพัฒนาสินทรัพย์ส่วนกลาง	
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 1	47
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 2	55
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 3	38
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 4	30
รวม	170
สายสนับสนุน	
ฝ่ายกฎหมาย	15
ฝ่ายคดี 1	44
ฝ่ายคดี 2	28
ฝ่ายประเมินราคา	36
ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน	57
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	17
ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเสี่ยง	22
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	27
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	39
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	50
ฝ่ายบริหารทั่วไป	47
รวม	382
รวมทั้งหมด	848

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ จำนวน 300 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยด้วยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นที่ .05 ซึ่งสูตรการคำนวณในการหากลุ่มตัวอย่าง แสดงได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตร

$$\begin{aligned} N &= \frac{848}{1 + (848 \times (.05)^2)} \\ &= 272 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 272 คน และเพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวม จึงเพิ่มการใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวน 300 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

หลังจากได้จำนวนขนาดตัวอย่างแล้วจะทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีกำหนดสัดส่วนกับประชากรฝ่ายงานต่าง ๆ โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้ (นำชัย ทนุผล, 2540, หน้า 145)

$$\text{จำนวนตัวอย่างที่จะเลือกจากฝ่าย } A = \frac{(nA \times n)}{N}$$

เมื่อ	nA	จำนวนคนทั้งหมดของฝ่าย A
	n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่จะใช้ในการศึกษา
	N	จำนวนประชากรทั้งหมด (848 คน)

ซึ่งสัดส่วนกับประชากรในแต่ละฝ่าย แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่
ที่เป็นประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายงานที่ขึ้นตรงกับ กจณ.		
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	25	9
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	46	16
รวม	71	25
สายจำหน่ายและจัดการทรัพย์สิน		
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 1	17	6
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 2	27	10
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 3	28	10
ฝ่ายการตลาด	28	10
ฝ่ายข้อมูลและปฏิบัติการทรัพย์สินรอการขาย	40	14
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 1	19	7
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 2	19	7
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 3	28	10
ฝ่ายโครงการพิเศษ	19	7
รวม	225	80
สายพัฒนาสินทรัพย์ส่วนกลาง		
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 1	47	17
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 2	55	19
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 3	38	13
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 4	30	11
รวม	170	60

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สังกัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายสนับสนุน		
ฝ่ายกฎหมาย	15	5
ฝ่ายคดี 1	44	16
ฝ่ายคดี 2	28	10
ฝ่ายประเมินราคา	36	13
ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน	57	20
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	17	6
ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเสี่ยง	22	8
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	10
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	39	14
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	50	18
ฝ่ายบริหารทั่วไป	47	17
รวม	382	135
รวมทั้งหมด	848	300

2. หลังจากได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายแล้ว จะทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีการจับสลากรายชื่อของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ เพื่อทำการแจกแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (check list) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 14 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านน้ำใจนักกีฬา ด้านสำนึกในหน้าที่ และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) จำนวน 34 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

สม่ำเสมอ	ให้	5	คะแนน
บ่อยครั้ง	ให้	4	คะแนน
นานๆครั้ง	ให้	3	คะแนน
น้อยครั้ง	ให้	2	คะแนน
ไม่เคยปฏิบัติ	ให้	1	คะแนน

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประทับด้วย

1. ผศ.ดร.ต่อศักดิ์ ซอแก้ว มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. อาจารย์สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. อาจารย์จักรชัย สือประเสริฐสิทธิ์ อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปใช้ (try out) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาค่าความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability) ด้วยวิธีการของ Cronbach's alpha ได้ค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.923 สำหรับผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า

ปัจจัย	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม	14	0.846
1. ด้านความรู้สึกรัก	6	0.791
2. ด้านผลประโยชน์	5	0.769
3. ด้านบรรทัดฐาน	3	0.858
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม	34	0.901
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	5	0.721
2. ด้านความสุภาพอ่อนน้อม	5	0.751
3. ด้านน้ำใจนักกีฬา	9	0.831
4. ด้านสำนึกในหน้าที่	7	0.829
5. ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร	8	0.938

ผลการหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามทั้งฉบับได้ค่าเท่ากับ 0.923 และค่าความเชื่อมั่นของความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านย่อย มีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ จึงนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โดยทำหนังสือเวียนภายในองค์กรผ่านหัวหน้าส่วนและผู้อำนวยการฝ่าย ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. การแจกและเก็บแบบสอบถามกลับคืนจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แจกด้วยตนเอง โดยมีการชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามและรอรับแบบสอบถามด้วยตนเอง รวมจำนวนแบบสอบถามที่นำไปแจกเป็นจำนวน 300 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา 300 ฉบับ
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 300 ชุด โดยมีแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 300 ชุด คิดเป็น 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงปริมาณ (quantitative analysis) เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 300 ชุด ครบแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (editing) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม (completion) ความถูกต้อง (accuracy) ของคำตอบในแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (coding) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัสของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้ให้เป็นตัวเลขที่สามารถนำไปลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อเตรียมประมวลผล
3. การประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ .05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด สถิติที่ใช้ คือ ค่าแจกแจงความถี่ (frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวม และรายด้าน สถิติที่ใช้ คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติทดสอบค่าที (t - test) กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ และอายุงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way analysis of variance) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา หากพบความแตกต่างเป็นรายคู่ จะทำการทดสอบโดยใช้วิธีการทดสอบทดสอบของ Scheffe'
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยใช้เกณฑ์ของเดวิด (Davis อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
0.01 - 0.09	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์
0.10 - 0.29	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
0.30 - 0.49	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.50 - 0.69	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก

เกณฑ์การแปรผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้
 การแปลผลของค่าคะแนนเฉลี่ย โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จากคะแนนต่ำสุด = 1
 และสูงสุด = 5 เมื่อแบ่งเป็นสามระดับจะได้ช่วงต่าง ๆ ดังนี้

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

จากเกณฑ์ข้างต้น สามารถกำหนดระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ ดังนี้

3.67 - 5.00 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

2.34 - 3.66 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรในระดับกลาง

1.00 - 2.33 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

เกณฑ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ

3.67 - 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง

2.34 - 3.66 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับกลาง

1.00 - 2.33 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับต่ำ