

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” “Organizational Citizenship Behaviors of Generation Y Employees of Telecommunication Sector in Vientiane Lao People's Democratic Republic” การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ
2. การพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ
3. การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

#### การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (อายุระหว่าง 19-36 ปี) ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในเขตนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 2 บริษัท ตามจำนวนรายชื่อพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ที่อยู่ในองค์กรทั้งหมด 906 คน ซึ่งเป็นข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2556

#### ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามบริษัทในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม

บริษัท	จำนวนประชากร (คน)
บริษัท A	512
บริษัท B	394
รวม	906

### กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากเกณฑ์การวิเคราะห์สูตรของ Hair, et al. (1998) ที่ต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้ได้ยึดเอาข้อคำถามเป็นตัวแปร โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 46 ข้อ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงควรมีไม่น้อยกว่า 230 คน

**สูตร** การคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 5:1 ของ Hair, et al. (1998)

$$= 5 \times 46 \text{ ข้อคำถาม}$$

กลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 230 คน

จากงานวิจัยของ กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2542) ศึกษาในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม เครื่องเจริญโภคภัณฑ์สามารถเก็บข้อมูลได้จริง คิดเป็นร้อยละ 89.78% และเพื่อป้องกันการสูญหายหรือเก็บแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มจำนวนแบบสอบถามที่แจกจริง 10%

**สูตร** จำนวนของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ + Attrition Rate 10%

$$= 230 + 23$$

$$= 253 \text{ คน}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด 253 คน

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง แบบที่เป็นไปตามโอกาสทางสถิติ (Probability Sampling) ในแต่ละบริษัท โดยการสุ่มย่อยทำเป็นรายสายงานของทั้ง 2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม และใช้วิธีการคัดเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ซึ่งกำหนดสายงานเป็นปัจจัยหลักในการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม (มนัชยา จันทเขต, 2551) ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากร}}$$

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากตามรายชื่อโดยไม่นำกลับมาใส่อีก

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 บริษัทในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมที่ใช้ในการวิจัย

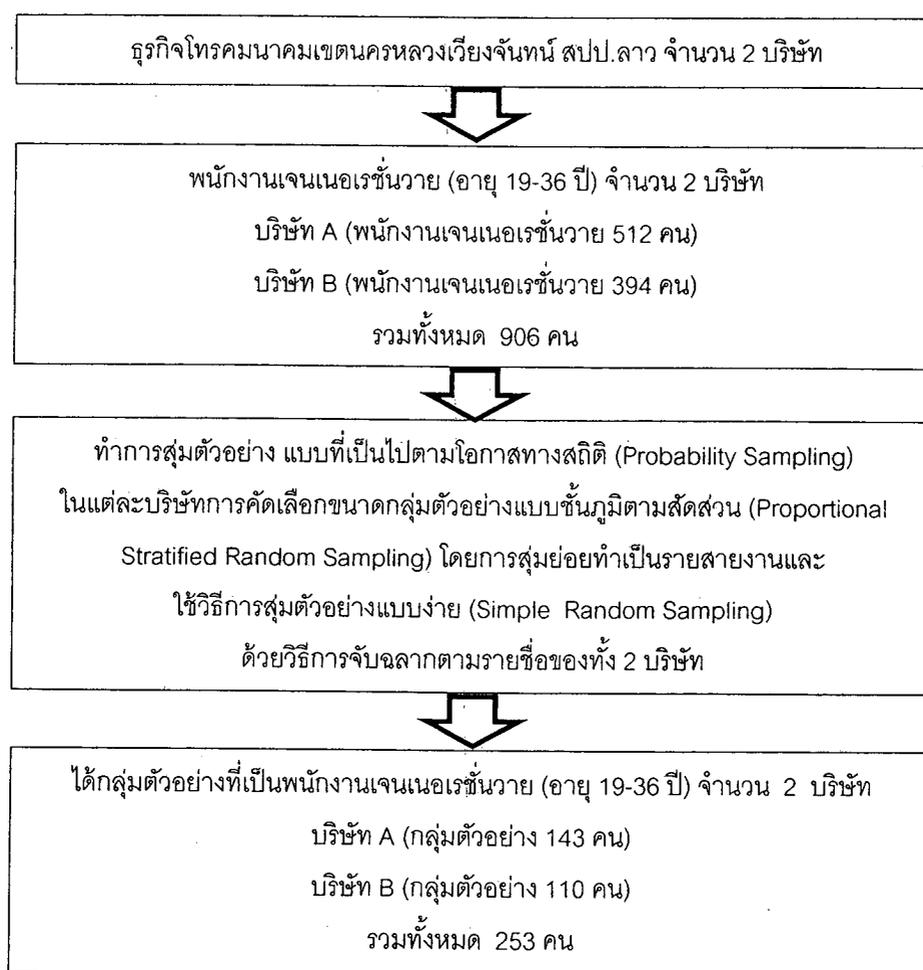
บริษัท	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
บริษัทA	143
บริษัทB	110
รวม	253

ตาราง 3 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม (บริษัท A)

ลำดับ	สายงาน	อายุ (19-36ปี)	กลุ่มตัวอย่างที่ได้ จากการคำนวณ
1	การเงิน	33	9
2	ทรัพยากรบุคคล	12	3
3	ติดตั้ง และ ซ่อมแซม	42	12
4	การตลาด	38	11
5	การขาย	52	15
6	การควบคุมด้านการบริการ	40	11
7	บัญชี	15	4
8	การบริการ ลูกค้าทั่วไป	60	17
9	การบริการ ลูกค้าองค์กร	29	8
10	บริหาร	26	7
11	พัฒนาโปรแกรม	6	2
12	สนองด้านวัสดุ	21	6
13	สายส่ง	15	4
14	โทรศัพท์พื้นฐานและ	35	10
15	อินเทอร์เน็ต	38	11
16	โทรศัพท์มือถือ	39	11
17	IT	11	3
	พัฒนาเครือข่าย		
	รวม	512	143

ตาราง 4 แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม (บริษัท B)

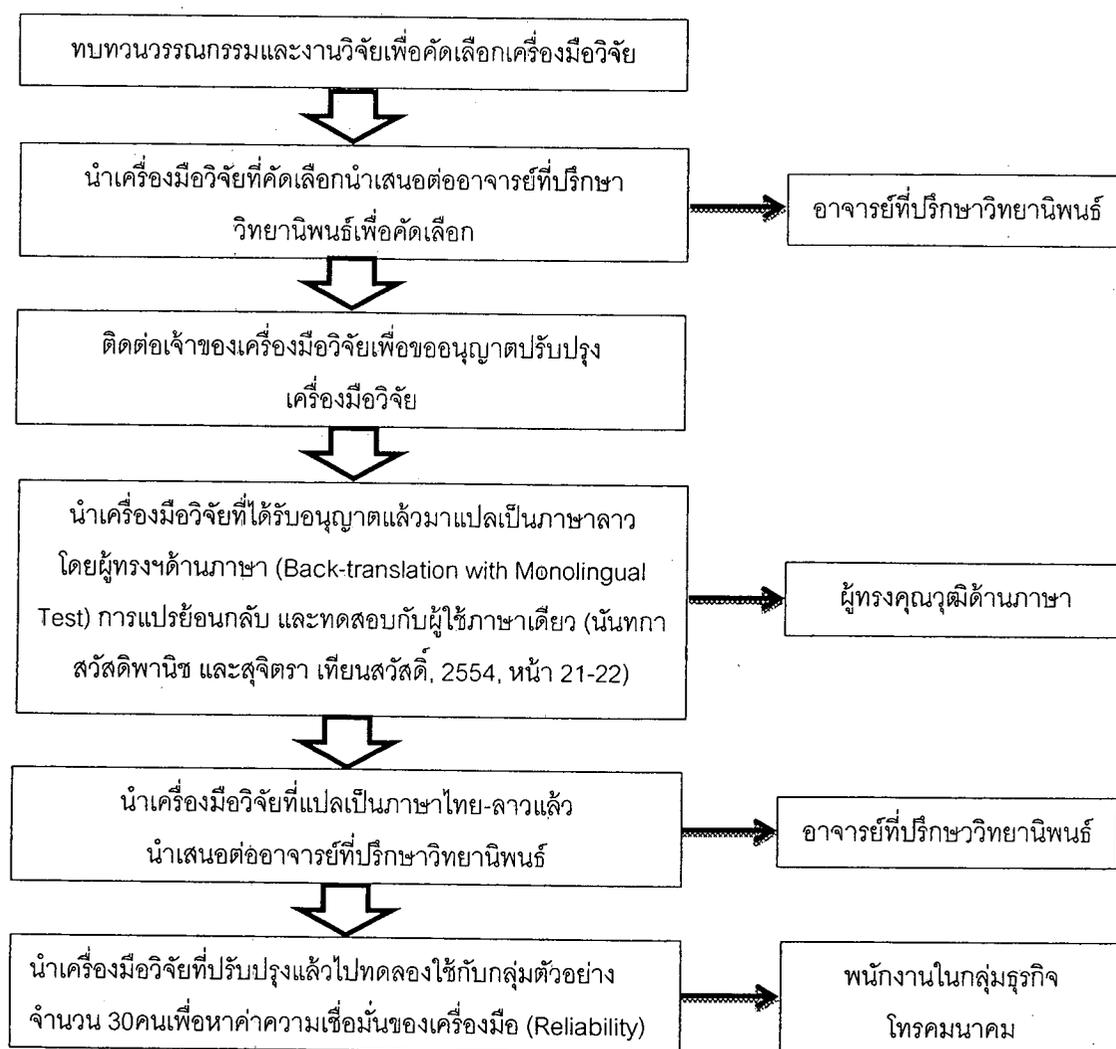
ลำดับ	สายงาน	อายุ (19-36ปี)	กลุ่มตัวอย่างที่ได้ จากการคำนวณ
1	เลขานุการ	9	3
2	ตรวจสอบภายใน	10	3
3	กฎหมาย	1	0
4	ทรัพยากรบุคคล	9	3
5	บริหาร	31	9
6	บัญชี	23	6
7	การเงิน	41	11
8	การตลาด	75	21
9	ประสานงานระหว่างประเทศ	14	4
10	พัฒนาโทรคมนาคม	11	3
11	โทรศัพท์พื้นฐาน-อินเทอร์เน็ต	42	12
12	สายส่ง	45	13
13	โทรศัพท์มือถือ	38	11
14	ICT	45	13
	<b>รวม</b>	<b>394</b>	<b>110</b>



ภาพ 5 แสดงขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

#### การพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่มีคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยอาศัยแนวคิดเครื่องมือวัดของบุคคลอื่นมาใช้ (Adoption) เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐาน และผ่านการพัฒนาจนได้ข้อสรุป และการนำมาใช้ช่วยเพิ่มความมั่นใจและความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีความสะดวกและลดขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งได้รับความน่าเชื่อถือสูง (พิชญ์ พงศ์ศรี, 2553) โดยผู้วิจัยติดต่อผู้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ของแบบสอบถาม เพื่อขออนุญาต (Permission) ใช้แบบสอบถาม



ภาพ 6 ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และค้นหาเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดทฤษฎีที่เลือกใช้ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม นครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

แบบสอบถามมีข้อความรวมทั้งหมด 46 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Podsakoff and Mackenzie (1994; Bell and Manguc, 2001 อ้างอิงใน ฌัญฐิกา บุณกุล, 2552) ตามแนวคิดของ

Organ (1987) ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .75 และมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ แบบวัดประกอบด้วย ข้อคำถามเชิงบวก จำนวน 16 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน Altruism) จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 01-04 (เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด) ประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ การปฏิบัติ การปฏิบัติบ่อยครั้ง การปฏิบัติบางครั้ง การปฏิบัตินานๆ ครั้ง ไม่ได้ปฏิบัติเลย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)  
จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 01-04 (เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด)
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)  
จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 05-08 (เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด)
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)  
จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 09-12 (เป็นข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด)
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)  
จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 13-16 (เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด)
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)  
จำนวน 4 ข้อ ข้อที่ 17-20 (เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด)

โดยมีรายละเอียดมีเกณฑ์การพิจารณาคะแนนพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ดังนี้

ข้อคำถามเชิงบวก		คะแนน
การปฏิบัติประจำ	หมายถึง การปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอทุกครั้ง หรือทุกวัน	5 คะแนน
การปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ (4-5 วัน ใน 1 สัปดาห์)	4 คะแนน
การปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติเป็นบางครั้ง (2-3 วัน ใน 1 สัปดาห์)	3 คะแนน
การปฏิบัตินานๆ ครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติบ่อยครั้ง (1 วัน ใน 1 สัปดาห์)	2 คะแนน
ไม่ได้ปฏิบัติเลย	หมายถึง การไม่ได้ปฏิบัติเลย	1 คะแนน
ข้อคำถามเชิงลบ		คะแนน
การปฏิบัติประจำ	หมายถึง การปฏิบัติเป็นประจำสม่ำเสมอทุกครั้ง หรือทุกวัน	1 คะแนน

การปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติเป็นส่วนใหญ่ (4-5 วัน ใน 1 สัปดาห์)	2 คะแนน
การปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติเป็นบางครั้ง (2-3 วัน ใน 1 สัปดาห์)	3 คะแนน
การปฏิบัตินานๆ ครั้ง	หมายถึง การปฏิบัติน้อยครั้ง (1 วัน ใน 1 สัปดาห์)	4 คะแนน
ไม่ได้ปฏิบัติเลย	หมายถึง การไม่ได้ปฏิบัติเลย	5 คะแนน

ผู้วิจัยได้แปลผลคะแนนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นแต่ละระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณเพื่อกำหนดค่าเฉลี่ยความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการแปลผลคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับสูงสุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับสุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามค่านิยมในการทำงาน (มนัชยา จันทเขต, 2551) ตามแนวคิดของซูเปอร์ (Super, 1970) ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .90 และมีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 26 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ทั้งหมด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด ซึ่งมี 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21 – 23
2. ด้านความสำเร็จ (Achievement) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 24 – 26
3. ด้านความมีอิสระ (Independence) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 27 – 29

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 4. ด้านความมีศักดิ์ศรี (Prestige)                           | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 30 – 32 |
| 5. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security)                         | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 33 – 35 |
| 6. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน<br>(Supervisory Relations) | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 36 – 39 |
| 7. ด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (Associates)          | จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 40 – 42 |
| 8. ด้านความหลากหลายของงาน (Variety)                         | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 43 – 46 |

โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณาคะแนนค่านิยมในการทำงาน ดังนี้

คำตอบ	คะแนน		
สำคัญมากที่สุด	ระดับคะแนน 5		คะแนน
สำคัญมาก	ระดับคะแนน 4		คะแนน
สำคัญปานกลาง	ระดับคะแนน 3		คะแนน
สำคัญน้อย	ระดับคะแนน 2		คะแนน
สำคัญน้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1		คะแนน

ผู้วิจัยได้แปลผลคะแนนของค่านิยมในการทำงาน และได้นำมากำหนดเป็นเกณฑ์ออกเป็น 5 ระดับ โดยวิธีการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น แต่ละระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากการคำนวณเพื่อกำหนดค่าเฉลี่ยความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการแปลผลคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ค่านิยมในการทำงาน สำคัญมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ค่านิยมในการทำงาน สำคัญมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ค่านิยมในการทำงาน สำคัญปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ค่านิยมในการทำงาน สำคัญน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ค่านิยมในการทำงาน สำคัญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุ การทำงาน สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นข้อคำถามแบบการตรวจจรายการ (Check List) ซึ่งในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 1 คำตอบ

### การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาแปลเป็นภาษาลาว โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา จำนวน 2 ท่าน เพื่อตรวจสอบด้านเนื้อหาของภาษาที่ใช้แบบ (Back-translation with Monolingual Test) การแปลย้อนกลับ และทดสอบกับผู้ใช้ภาษาเดียว (นันทกา สวัสดิพานิช และ สุจิตรา เทียนสวัสดิ์, 2554) เพื่อเปรียบเทียบเครื่องมือชุดต้นฉบับ และชุดแปลย้อนกลับเหมือนกัน หรือเทียบเท่ากัน (Equivalence) ทั้งสองฉบับก่อนนำไปใช้จริง

### การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

ในการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น หรือ ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) ได้นำไปทดสอบ (Try Out) กับพนักงานทั้ง 2 บริษัท ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	0.681
แบบสอบถามค่านิยมในการทำงาน	0.937
รวมค่าความเชื่อถือได้ในแต่ละปัจจัย	0.923

เกณฑ์การพิจารณาความเชื่อมั่น (Nunnally, J.C., 1978) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ตั้งแต่ 0.6-1.0 ถือเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดรวมกันได้ค่าความเชื่อมั่น 0.923 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีค่าความเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูงมากพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### การพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัยได้มีการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งโครงร่างงานวิทยานิพนธ์แบบสอบถามพร้อมแบบฟอร์มการขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ประเทศไทย) เพื่อขอเอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ก่อนทำการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

2. การชี้แจงในเรื่องพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัยอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรในหน้าแรก ของแบบสอบถามการวิจัย โดยบอกวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามอธิบายประโยชน์ เกี่ยวกับการเข้าร่วมการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบ และดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะในกลุ่ม ตัวอย่างที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเท่านั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถหยุดหรือปฏิเสธการเข้าร่วม การวิจัยได้ตลอดเวลาซึ่งการปฏิเสธไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยแนบซองที่ปิดแล้ว ให้กลุ่มตัวอย่างใส่แบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัย และทำลายทิ้งเมื่อสิ้นสุดการวิจัยโดยสมบูรณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดเป็นในลักษณะภาพรวมการรายงานผลการวิเคราะห์ ในลักษณะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งหน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ผล

#### 1. ชั้นเตรียมการ

1.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นนำภาคส่วนธุรกิจการสื่อสาร โทรคมนาคมที่เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1.2 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร และมหาวิทยาลัย วิทยาศาสตร์สุขภาพ เพื่อแปลแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย จากภาษาไทยเป็นภาษาลาว และ แปลจากภาษาลาวเป็นภาษาไทย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา จำนวน 2 ท่าน

#### 2. ชั้นดำเนินการ

2.1 ผู้วิจัยพบหัวหน้าแผนกคุ้มครองพัฒนานาบุคคลากรของทั้ง 2 บริษัท เพื่อแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยประโยชน์ที่ได้ วิธีการสุ่มตัวอย่างตลอดจนวิธีการเก็บรวบรวม แบบสอบถามกลับคืน และขออนุญาตในการเก็บข้อมูล

2.2 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ด้วยตนเอง

2.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เวลาทั้งหมด 14 วัน นำข้อมูล ที่รวบรวมได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีทางสถิติ

#### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จาก แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนการประมวลผล ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอนมี ดังนี้

### ตอนที่ 1 การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด ที่ได้รับ กลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่างนำข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมด มาแปลเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทน ค่าตัวแปรต่างๆ ทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพข้อมูลด้านความเที่ยง (Reliability) ของ ตัวแปรในรูปแบบกรอบแนวคิดการวิจัยโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's AlphaCoefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การวิเคราะห์ ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับค่านิยม ในการทำงานของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวายกับค่านิยมในการทำงาน ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้แก่

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

2.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบอย่างง่าย (Enter-Simple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่านิยมในการทำงาน เพื่อเป็นตัวบ่งบอก อิทธิพลของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยวิธีแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ค่านิยมในการทำงาน ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อใช้อธิบายผลของตัวแปร พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดขึ้น