

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาภาพลักษณ์บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสภ.) ในสายตาของพนักงาน” ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เพื่อวัดผลเพียงครั้งเดียว (One – shot Case Study) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองซึ่งมีแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสภ.) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนรวม 837 คน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทั่วประเทศ จำนวน 1,264 คน (ณ วันที่ 16 มิถุนายน 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้คำนวณตามหลักการแปรผันร่วมกัน ระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 300 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,264 คน ดังนี้

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

เมื่อกำหนดให้	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตอบในสูตรได้ผลดังนี้

$$n = \frac{1,264}{1 + 1,264 (0.05)^2}$$

$$= 303.85 \text{ คน } (= 310 \text{ คน})$$

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (บสภ.) ภายหลังการควบรวม
กิจการ จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

สังกัด	บสภ.	บปส.
ผู้บริหารระดับสูง	8	4
สายสนับสนุน	266	192
ฝ่ายตรวจสอบภายใน	11	13
สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	24	21
ฝ่ายกฎหมาย	6	8
ฝ่ายคดี 1	51	2
ฝ่ายคดี 2	3	24
ฝ่ายประเมินราคา	15	21
ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน	32	25
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	11	9
ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเสี่ยง	2	20
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	11
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	27	10
ฝ่ายบัญชีลูกหนี้	38	10
ฝ่ายบริหารทั่วไป	30	18
สายจำหน่ายและจัดการทรัพย์สิน	67	147
ผู้อำนวยการประจำสายจำหน่ายและจัดการทรัพย์สิน	1	7
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 1	13	16
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 2	3	22

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

สังกัด	บสก.	บบส.
ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน 3	0	23
ฝ่ายการตลาด	3	24
ฝ่ายข้อมูลและปฏิบัติการทรัพย์สินรอการขาย	11	5
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 1	15	7
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 2	13	20
ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน 3	2	23
ฝ่ายโครงการพิเศษ	6	
สายพัฒนาสินทรัพย์	491	89
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 1	32	14
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 2	36	17
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 3	11	25
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ 4	8	21
ผู้อำนวยการประจำสายพัฒนาสินทรัพย์ภูมิภาค	1	
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคเหนือตอนบน	84	1
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคเหนือตอนล่าง	70	1
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	62	7
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคกลาง	94	2
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคใต้ตอนบน	37	1
ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ภาคใต้ตอนล่าง	56	
รวมทั้งสิ้น 1,264 คน	832	432

จากผลการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 303.85 คน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 310 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสก.) จำนวน 155 คน และ พนักงาน บสก. ที่โอนย้ายมาจากบรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บบส.) จำนวน 155 คน และกำหนดสถานที่ในการตอบแบบสอบถามไว้ที่ สำนักงานใหญ่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสก.) ถนน

สุรศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความหลากหลายของประชากรสูงสุดเมื่อเทียบกับสำนักงาน บสก. 24 แห่ง ทั่วประเทศ

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในแบบไม่เฉพาะเจาะจง (Non Probability Sampling) รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

สุ่มตัวอย่างในแบบไม่เฉพาะเจาะจง (Non Probability Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างหรือตัวแทนของประชากรที่ต้องการศึกษา กล่าวคือ อาคารสำนักงานใหญ่ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสก.) ซึ่งมีฝ่ายงานรวมทั้งสิ้น 26 ฝ่าย

ขั้นตอนที่ 2

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Quota Sampling) ตามจำนวนประชากรพนักงานเดิม บสก. และกลุ่มพนักงานที่โอนย้ายมาจาก บบส. ซึ่งมีการกระจายตัวในแต่ละฝ่ายงานไม่เท่ากัน

ขั้นตอนที่ 3

การเก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ครอบคลุม โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงาน บสก. และกลุ่มพนักงานที่โอนย้ายมาจาก บบส. กลุ่มละเท่าๆ กัน คือ 155 ชุด รวมทั้งสิ้น 310 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) ให้ได้ครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 310 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ที่มีคำถามแบบปลายปิด (Closed-Ended Question) แบบมีตัวเลือก และ คำถามแบบปลายเปิด (Opened-Ended Question) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามในแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ฝ่ายงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารองค์กร ผ่านสื่อองค์กร ประเภทสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (บสท.) ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านนโยบาย โครงสร้างองค์กร และการสื่อสาร ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน โดยภาพรวม ภาพลักษณ์ด้านความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการทำงานและสวัสดิการ ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรวัดที่ใช้ในการวัดตัวแปรแต่ละตัวในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเลือกมาจากงานวิจัยที่ได้มีการทดสอบความน่าเชื่อถือและประสิทธิภาพ ว่าเป็นมาตรวัดที่มีการกระจายของข้อมูลอย่างมีระบบ มีความสามารถในการจำแนกความแตกต่างระหว่างคะแนนของภาพลักษณ์ได้ มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ในระดับที่ดี และมีการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ความบกพร่อง และความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ก่อนที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ ไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดสอบ (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจคำถามตรงตามที่ต้องการหรือไม่ โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสูตร

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\}$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n = จำนวนของแบบสอบถาม

Si^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

St^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากผู้ตอบแต่ละคน

ผลการทดสอบการเปิดรับข่าวสารจากสื่อองค์กร ได้ค่า = 0.845

ความคิดเห็นต่อลักษณะข้อมูลข่าวสารจากสื่อองค์กร ได้ค่า = 0.938

ภาพลักษณ์องค์กร ด้านนโยบาย โครงสร้าง และการสื่อสารองค์กร

ได้ค่า = 0.925

ภาพลักษณ์องค์กร ด้านพนักงานโดยภาพรวม	ได้ค่า = 0.941
ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการทำงานและสวัสดิการ	ได้ค่า = 0.826
ภาพลักษณ์องค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	ได้ค่า = 0.948
ภาพลักษณ์องค์กร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ได้ค่า = 0.815

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ณ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสภ.) สำนักงานใหญ่ เลขที่ 99 ถนนสุรศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร ด้วยตนเอง โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 25 เดือนมิถุนายน ถึง 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

การกำหนดการวัดค่าตัวแปรในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดตัวแปร ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 – ข้อ 7

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารองค์กร จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 8 – ข้อ 10 โดย ข้อ 8 เป็นแบบระดับความถี่

ระดับความถี่

เป็นประจำทุกวัน	เท่ากับ	5 คะแนน
ค่อนข้างบ่อย 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	เท่ากับ	3 คะแนน
นานๆครั้ง น้อยกว่า 2 ครั้งต่อเดือน	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เลย	เท่ากับ	1 คะแนน

ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความถี่ในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความถี่ในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความถี่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความถี่ในระดับต่ำ
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความถี่ในระดับต่ำมาก
 ข้อ 9 เป็นแบบระดับความคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็นอิสระ (Opened-Ended)

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1 คะแนน

ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับสูง
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยในระดับต่ำมาก

ข้อ 10 เป็นแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ด้านนโยบาย โครงสร้างองค์กร และการสื่อสาร ภาพลักษณ์ด้านพนักงานโดยภาพรวม ภาพลักษณ์ด้านความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการทำงานและสวัสดิการ ภาพลักษณ์ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11 เป็นแบบระดับความคิดเห็น และการแสดงความคิดเห็นอิสระ (Opened-Ended)

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เท่ากับ

1 คะแนน

ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมาย

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยในภาพลักษณ์เชิงบวกมาก
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยในภาพลักษณ์เชิงบวก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยในภาพลักษณ์ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยในภาพลักษณ์เชิงลบ
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยในภาพลักษณ์เชิงลบมาก

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษา

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานศึกษา สามารถแจกแจงตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารองค์กรแตกต่างกัน

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งรายได้ ประสบการณ์ทำงาน ฝายงานที่สังกัด

- ตัวแปรตาม ได้แก่ การเปิดรับข่าวสารองค์กรจากสื่อองค์กร ประเภท สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรที่แตกต่างกัน

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งรายได้ ประสบการณ์ทำงาน ฝายงานที่สังกัด

- ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร ด้านนโยบาย โครงสร้างองค์กร และการสื่อสาร ด้านพนักงานโดยภาพรวม ด้านความเชื่อมั่นและแรงจูงใจในการทำงานและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการลงรหัส (Coding) และนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window Version 14.0 (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษาได้ใช้การคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยแสดงในรูปการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลดังต่อไปนี้

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์
- การเปิดรับข่าวสารองค์กร
- การรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัทภายหลังการควบรวมกิจการ

2. สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยได้กำหนดค่าความต้องการในการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ระดับ 0.05 วิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีภาพลักษณ์บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน ซึ่งทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่า t-test Independent และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยได้กำหนดค่าความต้องการในการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ระดับ 0.05