

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

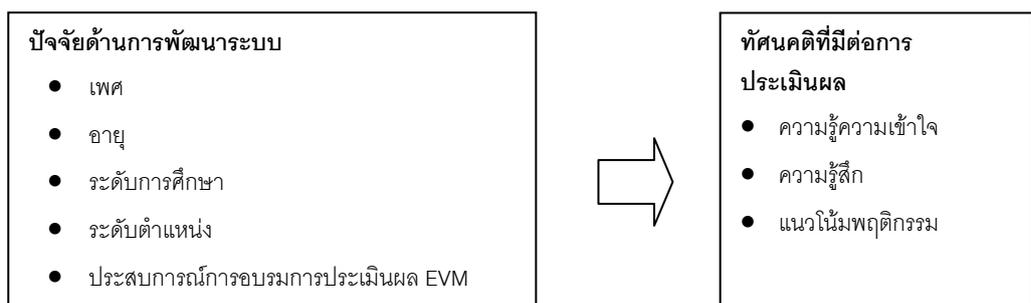
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการประเมินผลที่มีต่อพนักงาน TOT และศึกษาทัศนคติของผู้ที่เคยกับผู้ที่ยังไม่เคยได้รับการอบรมการประเมินผลระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) ทั้งนี้มีกรอบแนวคิดของงานวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 3.1 ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์การประเมินผล EVM และมีตัวแปรตาม 1 ตัวคือ ทัศนคติที่มีต่อการประเมินผล ซึ่งประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรม

ภาพที่ 3.1

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงาน และผู้บริหารที่โอที ระดับ 5-13 ในเขตนครหลวง (กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานี) มีพนักงานทั้งสิ้น 9,478 คน

กลุ่มตัวอย่าง

โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling คือเลือกศึกษากลุ่มเป้าหมายที่สังกัดในตำแหน่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เนื่องจากเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนจำกัด และมีขนาดใหญ่ โดยใช้สูตร Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

N = ประชากรทั้งหมด

e = ระดับความมีนัยสำคัญ

$$\text{แทนค่าจะได้} \quad n = \frac{9478}{1+9478(0.05)^2} = 383.8024 \text{ เท่ากับ } 384$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติต่อการประเมินผลระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) ของพนักงานบริษัท TOT จำกัด (มหาชน) ซึ่งรูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน การเข้าร่วมการอบรม EVM การได้รับข้อมูลข่าวสาร EVM มีทั้งหมด 6 คำถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ EVM และ BSC มีทั้งหมด

10 คำถาม

- | | |
|-----------------------|---------|
| 1. คำถามเกี่ยวกับ EVM | 5 คำถาม |
| 2. คำถามเกี่ยวกับ BSC | 5 คำถาม |

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับ EVM และ BSC มีทั้งหมด

20 คำถาม

แบ่งตามความรู้ความเข้าใจ

- | | |
|---|---------|
| 1. คำถามทัศนคติเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ | 8 คำถาม |
| - ด้านบวก ข้อ 2, 3, 10, 11, 19, 20 | |
| - ด้านลบ ข้อ 7, 15 | |
| 2. คำถามทัศนคติเกี่ยวกับความรู้สึก | 8 คำถาม |
| - ด้านบวก ข้อ 1, 8, 9, 16 | |
| - ด้านลบ ข้อ 4, 12, 17, 18 | |
| 3. คำถามเกี่ยวกับทัศนคติแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการประเมิน | 4 คำถาม |
| - ด้านบวก ข้อ 5, 13 | |
| - ด้านลบ ข้อ 6, 14 | |

แบ่งตามประเภทการประเมิน EVM และ BSC

- | | |
|--|----------|
| 1. EVM | 11 คำถาม |
| - ด้านบวก ข้อ 1,2, 3, 5, 8, 19, 20 | |
| - ด้านลบ ข้อ 4, 6, 7, 17 | |
| 2. BSC | 11 คำถาม |
| - ด้านบวก ข้อ 9, 10, 11, 13, 16,19, 20 | |
| - ด้านลบ ข้อ 12, 14, 15, 18 | |

เนื่องจากคำถามข้อ 19 ,20 กล่าวถึงการประเมิน EVM และ BSC

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีทั้งหมด 3 คำถาม

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้พัฒนาขึ้นไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อให้โครงสร้างของแบบสอบถามและข้อคำถามมีเนื้อหาครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดต่างๆ จากการตรวจเอกสารมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาและให้ถูกต้องตามระเบียบวิธีวิจัย แล้วนำเอาแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ EVM กับ BSC และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข พัฒนาแบบสอบถามให้สามารถตอบกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจนแล้วเสร็จไปแจกกับพนักงานบริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ก่อนการเก็บข้อมูลจริง (Pre-Test) จำนวน 30 คน โดยได้แจกกับพนักงานที่เคยผ่านการอบรม EVM 15 คน และไม่เคยผ่านการอบรม EVM 15 คน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha-Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับจากความคิดเห็นตามมุมมองภาพรวมทั้งสองฝ่ายเท่ากับ 0.5798 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ขอความร่วมมือจากผู้บริหารส่วนงาน โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้ EVM และ BSC

2. ติดตามแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วจากกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากที่ได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนที่ต้องการแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามกลับคืนมาให้ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำคำตอบในแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนั้นมาทำการลงรหัส และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ขั้นต้นที่มุ่งวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะกว้าง ๆ การหาค่าสัดส่วนหรือร้อยละ ฯลฯ
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ขั้นสูงเป็นการสรุปถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมได้จากตัวอย่างเพื่ออ้างอิงไปถึงข้อมูลทั้งหมด ได้แก่ การประมาณค่า การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความถดถอย และสหสัมพันธ์

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การเข้าร่วมอบรมหรือประชุมสัมมนาในเรื่อง EVM และระดับการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตาราง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ EVM และ BSC ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อ โดยแบ่งเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ EVM จำนวน 5 ข้อ และ เป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ BSC จำนวน 5 ข้อ ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การวิเคราะห์ไว้ 5 ระดับ ด้วยการวิเคราะห์หาความกว้างของชั้น (พวงรัตน์, 2538) โดยสูตรการหาความกว้างของชั้น คือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} = \frac{5 - 0}{5} = 1 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การของพนักงาน ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์การให้แบ่งระดับคะแนนความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารจัดการเกี่ยวกับ EVM และ BSC

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
4.01 – 5.00	มากที่สุด
3.01 – 4.00	มาก
2.01 – 3.00	ปานกลาง
1.01 – 2.00	น้อย
0.00 – 1.00	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการนำ EVM และ BSC มาใช้ใน TOT ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามหลักของ Likert 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีข้อความเกี่ยวกับทัศนคติความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ EVM และ BSC จำนวน 8 ข้อ ข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติความรู้สึกเกี่ยวกับ EVM และ BSC จำนวน 8 ข้อ และ ข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติแนวโน้มพฤติกรรมที่มีต่อการประเมิน EVM กับ BSC จำนวน 4 ข้อ

ตารางที่ 3.2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการนำ EVM และ BSC มาใช้ในTOT

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงบวก	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

สำหรับการแบ่งระดับผลการปฏิบัติงาน สามารถทำได้โดยใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้น (พวงรัตน์, 2538) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้นที่แบ่ง}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การของพนักงาน ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนความคิดเห็นพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติเกี่ยวกับการนำ EVM และ BSC มาใช้ในTOT

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม วิเคราะห์โดยสถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง

2.สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความเห็นของพนักงานที่มีต่อการประเมินผล EVM และ BSC มาใช้ในการบริหารจัดการของบริษัท TOT จำกัด(มหาชน) ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้ค่า ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน (ได้รับและไม่ได้รับการอบรม EVM) มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) และการประเมินสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) แตกต่างกัน ใช้ T-test Dependent

2. สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงาน ได้รับและไม่ได้รับการอบรม EVM มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) แตกต่างกัน ใช้ T-test Independent

3. สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงาน (ได้รับและไม่ได้รับการอบรม EVM) มีทัศนคติต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) และการประเมินสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) แตกต่างกัน ใช้ T-test Dependent

4. สมมุติฐานที่ 4 พนักงาน ได้รับและไม่ได้รับการอบรม EVM มีระดับทัศนคติต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) แตกต่างกัน ใช้ T-test Independent

5. สมมุติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) แตกต่างกัน ใช้ T-test Independent

6. สมมุติฐานที่ 6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) แตกต่างกัน ใช้ T-test Independent

7. สมมุติฐานที่ 7 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ evm แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management: EVM) แตกต่างกัน ใช้ One Way Anova

8. สมมุติฐานที่ 8 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ bsc แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการประเมินสมดุล (Balanced Scorecard: BSC) แตกต่างกัน ใช้ One Way Anova