

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับจัดการของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับกลางของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 267 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2549) และนำมาคำนวณหา กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรของยามาเน (Yamane, 1973) ด้วยค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 161 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ลักษณะผู้นำที่มี ประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของธุรกิจค้าปลีกขนาดใหญ่ ตามแนวทางการ ศึกษาจากโครงการวิจัย GLOBE ในปัจจัยต่าง 7 ด้านด้วยกัน คือ

1. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)
2. ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)
3. ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity)
4. ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance)
5. ลักษณะการเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
6. ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม (Human Orientation)
7. ลักษณะเน้นอนาคต (Future Orientation)

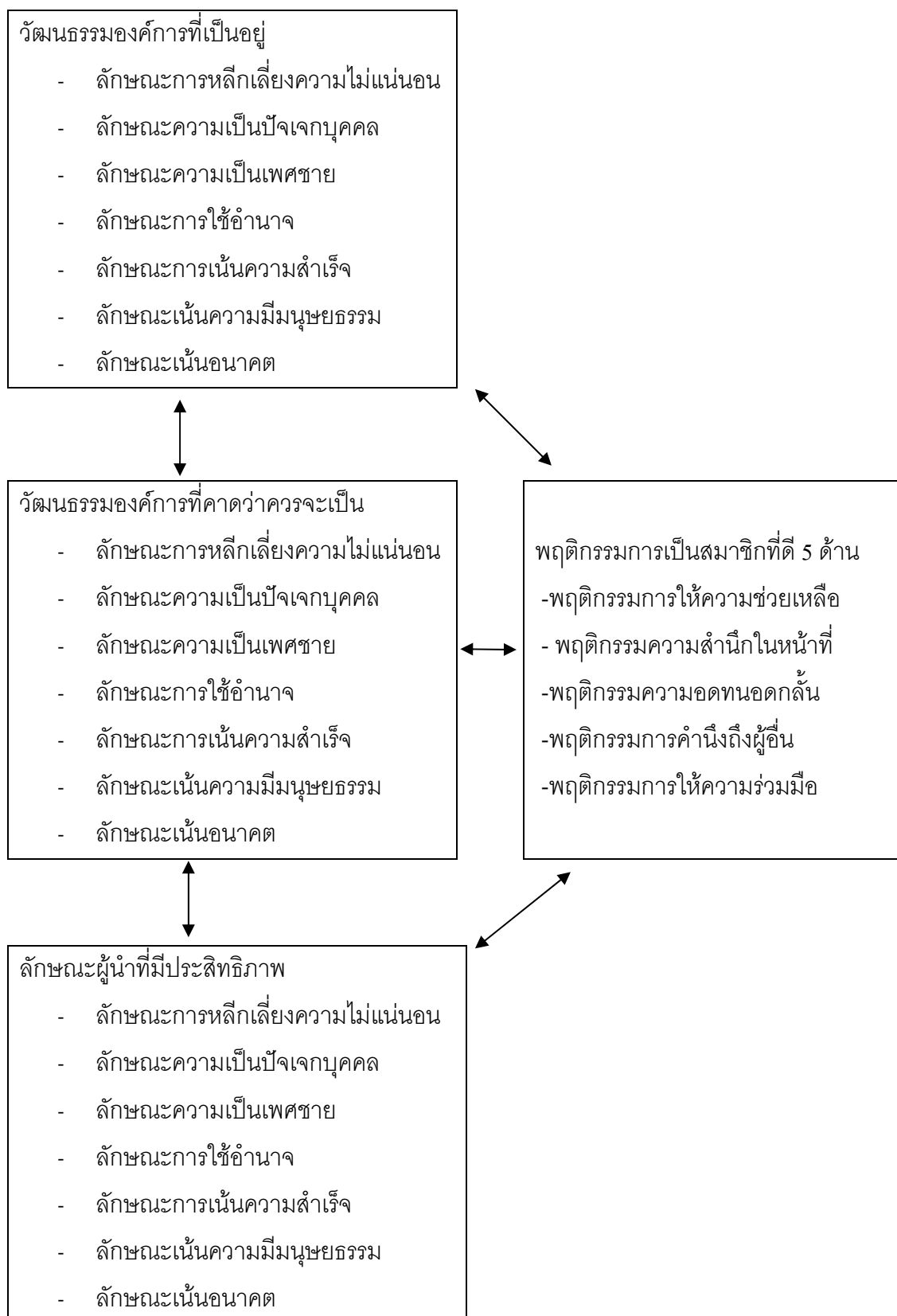
สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกเป็นรูปแบบพฤติกรรมด้านต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ(Altruism)
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่(Conscientiousness)
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น(Sportsmanship)
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น(Courtesy)
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ(Civic Virtue)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับวัฒนธรรมองค์กรที่ควรจะเป็น
2. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ควรจะเป็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
3. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ควรจะเป็นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชุด

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์การและลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นแบบสอบถามของโครงการวิจัย GLOBE (Global Leadership and Organizational Effectiveness Research Project) โดยได้รับการอนุมัติจาก ดร.อุบลวรรณ ภวานันท์ ซึ่งเป็นนักวิจัยของโครงการ GLOBE ประจำประเทศไทยให้ใช้แบบสอบถามภาษาไทย ซึ่งผ่านการตรวจสอบการแปลตามต้นฉบับภาษาอังกฤษในระบบ Translation และ Back translation ได้ทำการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากการที่โครงการวิจัย GLOBE ได้วิเคราะห์ในระยะแรกของการพัฒนาแบบสอบถาม โดยให้นักวิจัยของโครงการที่ประจำในประเทศต่างๆ เป็นผู้พิจารณาแต่ละข้อคำถามว่ามีความสำคัญหรือไม่ในแต่ละปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย และนำมาหาความเชื่อมั่น ซึ่งค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.80

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยศึกษาเกี่ยวกับวิถีทางที่องค์การกำลังเป็นอยู่ในขณะนี้ และวัดการรับรู้ของผู้ตอบที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐาน ค่านิยม และวิธีประพฤติปฏิบัติที่เป็นอยู่ในองค์การ จำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่คาดว่าจะจะเป็น โดยศึกษาเกี่ยวกับวิถีทางที่องค์การควรจะเป็น และวัดการรับรู้ของผู้ตอบที่มีต่อเกณฑ์มาตรฐาน ค่านิยม และวิธีประพฤติปฏิบัติที่เป็นอยู่ในองค์การ จำนวน 34 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยชุดของคำศัพท์ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่ใช้อธิบายถึงผู้นำที่ดีเด่น โดยมีข้อความสั้นๆ ไว้เพื่อระบุความหมาย แล้วให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคำศัพท์แต่ละคำว่าสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้นำดีเด่นมากน้อยเพียงใด จำนวน 112 ข้อ

การประเมินแบบสอบถามในส่วนที่ 1-2 เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scale) โดยมี 7 สเตลและให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (7-1 Likert's Scale) ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ค่าคะแนน	7
เห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	6
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้ค่าคะแนน	5
เห็นด้วยก็ไม่ใช่ว่าไม่เห็นด้วยก็ไม่เชิง	ให้ค่าคะแนน	4

ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ให้ค่าคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย ให้ค่าคะแนน 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้ค่าคะแนน 1

ในกรณีที่ข้อความมีความหมายในทางตรงกันข้าม จะให้ค่าคะแนนกลับกัน

การประเมินแบบสอบถามในส่วนที่ 3 จะให้คะแนนความสำคัญในข้อคำถามแต่ละข้อตามพฤติกรรมและลักษณะผู้นำด้านต่างๆ โดยให้คะแนนดังนี้

1 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ขัดขวางอย่างมากต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ขัดขวางบ้างพอสมควรต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

3 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ขัดขวางเพียงเล็กน้อยต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

4 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ไม่มีผลกระทบต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

5 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ช่วยเหลือเล็กน้อยต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

6 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ช่วยเหลือบ้างพอสมควรต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

7 คะแนน เท่ากับ พฤติกรรมหรือลักษณะที่ช่วยเหลืออย่างมากต่อการที่บุคคลจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

2. เครื่องมือที่ใช้วัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแบบสอบถามของดร.อุบลวรรณ ภวการณ์ท์ ซึ่งได้หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากการที่ได้วิเคราะห์ในระยะแรกของการพัฒนา และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.70 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 1-7 ข้อ
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 8-13 ข้อ
- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 14-18 ข้อ
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 19-22 ข้อ
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ 23-26 ข้อ

การประเมินแบบสอบถามในส่วนนี้เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 สเกลและให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert 's Scale) โดยให้ผู้บริหารระดับกลางประเมินการ แสดงพฤติกรรมดังกล่าวของพนักงานได้บังคับบัญชาผู้ตอบ ว่าแสดงพฤติกรรมในระดับใด ตาม เกณฑ์ดังนี้

ระดับการแสดงผลพฤติกรรม	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
นานๆ ครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
ไม่เคยปฏิบัติ	1	5

การพิจารณาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับปานกลาง
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง

โดยแบ่งช่วงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละระดับ ด้วยการหา ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่รัตนา ศิริพานิช (มปป., น.9) อธิบายไว้คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4-0}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.00 – 3.21 } กำหนดให้เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 คะแนนตั้งแต่ 3.20 – 2.41 } องค์การระดับสูง
 คะแนนตั้งแต่ 2.40 – 1.61 → กำหนดให้เป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์การระดับกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.60 – 0.81 } กำหนดให้เป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
 คะแนนตั้งแต่ 0.80 – 0.00 } ขององค์การระดับต่ำ
 ดังนั้นเมื่อต้องการทราบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน
 ระดับใด ให้พิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย (X) ว่าอยู่ในระดับใด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบริษัทค้าปลีก โดยจะใช้แบบสอบถามที่ผ่านการ
 พัฒนาคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
 เก็บสอบถามกลับคืนมา จากแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับคืนมาเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่
 สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรม SPSS/PC (Statistic Package for Social Science) เป็นเครื่องมือในการ
 ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยในปัจจุบันแต่ละด้านของลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่
 เป็นอยู่ ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่คาดว่าจะเป็น ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และ
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ ใช้การวิเคราะห์โดยการ
 ทดสอบค่าที (Paired-Sample t-test)

2. การหาความสัมพันธ์ในปัจจุบันแต่ละด้านระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่
 วัฒนธรรมองค์กรที่คาดว่าจะเป็น ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 Pearson Product Moment Correlation (r)