

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาของ บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) โดยเนื้อหาในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นหลักต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย
- 3.4 เครื่องมือการวิจัย
- 3.5 การรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้เก็บข้อมูลการวิจัยในระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2559 โดยผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยด้วยการศึกษาจากเอกสารถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยสามารถครอบคลุมประเด็นที่จะทำการศึกษากำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจึงเก็บข้อมูลจริงจากประชากรที่เป็นบุคลากรในฝ่ายพนักงานปฏิบัติการ ของทางบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นบุคลากรระดับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและหัวหน้าพนักงานฝ่ายปฏิบัติการปี พ.ศ.2559 ของบริษัทไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน เป็นฐานในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลล่าสุด ของวันที่ 30 เมษายน 2559

การเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยคำนวณได้จากสมการ ของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 หน้า 125 อังในอุทธร ไกยวรรณ, 2548 หน้า 79) กำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) ดังสูตรต่อไปนี้

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

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนพลาตของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95% เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{300}{1 + (300 \times (0.05)^2)} = 172$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 172 กลุ่มตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพิ่มอีก 30 ชุด รวมแบบสอบถามทั้งสิ้น 202 ชุด

3.3 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่างๆและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัย เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และความหมายของตัวแปรให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎี

2. การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยโดยผู้วิจัยในวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์

3. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการสังเคราะห์และพัฒนาข้อคำถาม การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่เสร็จเรียบร้อยแล้วไปเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบในเบื้องต้นว่าแบบสอบถามครอบคลุมเป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของงานวิจัยหรือไม่ สำนวนภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดหลังจากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามชุดที่ผ่านการตรวจแก้ไขความถูกต้องของเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลจากแบบสอบถามมาทดสอบหา ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น (Reliability Coefficient) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Consistency) เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อแต่ละตอนในแบบสอบถามมีความเหมาะสมหรือไม่ และสามารถอธิบายความคงที่ของข้อคำถามในแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ยอมรับค่า

ของสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ที่มากกว่า 0.700 จึงถือว่าแบบสอบถามชุดนี้ยอมรับได้ครอนบาค (Cronbach, 1990, pp.202-204) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าความเที่ยง

n คือ จำนวนข้อ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach's โดย

1. ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยส่วนบุคคล ของ สตีเฟน อาร์. โควีวีย์
3. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามทฤษฎีทฤษฎีของ Peterson and Plowman 1953

3.4 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับแนวคิดในการทำวิจัย ซึ่งรูปแบบข้อคำถามเป็นปลายปิด (Close ended Question) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับอุปนิสัยทั้ง 7 ด้าน จำนวน 24 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- การโปรแอกทีฟ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1, 2, 3)
- การเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4, 5, 6)
- การทำสิ่งที่สำคัญก่อน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 7, 8, 9)

- การคิดแบบชนะ/ชนะ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 10, 11, 12)
- การเข้าใจผู้อื่นก่อนแล้วจึงให้ผู้อื่นเข้าใจเรา จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 13, 14, 15)
- การฝึกพลังประสานความต่าง จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 16, 17, 18, 19, 20, 21)
- การปล่อยใจให้ลมอยู่เสมอ จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 22, 23, 24)

ที่มา : แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงมาจาก ธวินทร์ พัฒนครู, 2546 หน้า 49)

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของ อุปนิสัย ส่วนบุคคลในทางบวกที่สุด และตัวเลขที่แทนความหมายของอุปนิสัยส่วนบุคคลในทางลบที่สุด จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	อุปนิสัยที่ดีมาก
4	หมายถึง	อุปนิสัยที่ดี
3	หมายถึง	อุปนิสัยที่ปานกลางๆ
2	หมายถึง	อุปนิสัยที่ไม่ดี
1	หมายถึง	อุปนิสัยที่ไม่ดีที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของอุปนิสัยของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (ธวินทร์ พัฒนครู, 2546 หน้า 49)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 แสดงการแปลค่าเพื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับอุปนิสัยส่วนบุคคล

การแปลค่า	ระดับค่าเฉลี่ย
อุปนิสัยที่ดีมาก	4.21 - 5.00
อุปนิสัยที่ดี	3.41 - 4.20
อุปนิสัยที่ปานกลาง	2.61 - 3.40
อุปนิสัยที่ไม่ดี	1.81 - 2.60
อุปนิสัยที่ไม่ดีที่สุด	1.00 - 1.80

ที่มา : แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงมาจาก ธวินทร์ พัฒนครู, 2546 หน้า 49

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำนวน 8 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ

- มิติด้านคุณภาพของงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 1, 5)
- มิติด้านปริมาณงาน จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 2, 6)
- มิติด้านเวลา จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 3, 7)
- มิติด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 2 ข้อ (ข้อ 4, 8)

ที่มา : แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้อ้างอิงมาจาก ประพันธ์ ชัยกิจจอรใจ, 2556, หน้า 54-55)

ประเภทที่มีคำตอบให้เลือกในลักษณะของแบบมาตราส่วนประมาณค่าหรือความความคิดเห็น ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมมากที่สุดสำหรับการศึกษา (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2550, หน้า 76)

โดยข้อคำถามที่เป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จะกำหนดค่าน้ำหนักตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5
เห็นด้วยในระดับมาก	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3
เห็นด้วยในระดับน้อย	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2
เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ธวินทร์ พัฒนครู, 2546 หน้า 49)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 แสดงการแปลค่าเพื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับอุปนิสัยส่วนบุคคล

การแปลค่า	ระดับค่าเฉลี่ย
เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	4.21 - 5.00
เห็นด้วยในระดับมาก	3.41 - 4.20
เห็นด้วยในระดับปานกลาง	2.61 - 3.40
เห็นด้วยในระดับน้อย	1.81 - 2.60
เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	1.00 - 1.80

ที่มา : ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550, หน้า 76-77

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านอุปนิสัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.5 การรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากพนักงานและหัวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการจากบริษัท ไนท์แฟรงค์ ชาร์เตอร์ (ประเทศไทย) โดย

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมดังนี้
 - หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
 - หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้
- ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด
- ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง คัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ นับจำนวนและทำการจัดเก็บเพิ่มเติมให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ
- นำแบบสอบถามฉบับที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัสเพื่อนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป
- หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถามในแบบสอบถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbachs' Alpha Coefficient) โดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบัคของแบบสอบถามนี้มีค่าใกล้เคียงกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีระดับความน่าเชื่อถือที่ได้มาตรฐาน

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิจัยครั้งนี้มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. ความถี่ และ ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Percentage, Mean)
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. ค่า t-test (Independent sample t-test) ใช้วิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ
2. ค่า f-test หรือ One-way ANOVA ใช้วิเคราะห์ตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่มสถิติ
3. ค่า Pearson Correlation ใช้การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน