

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยใช้เทคนิคเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ซึ่งจะขอนำเสนอการดำเนินการวิจัยเป็นลำดับต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานใน บริษัทสื่อสาร โทรคมนาคมแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวนรวมทั้งสำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร และสาขาในภูมิภาค 17,304 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% คิดเป็นจำนวนตัวอย่าง 392 ราย ผู้วิจัยจึงได้วางแผนเก็บจำนวน 400 รายแบ่งตาม 10เขตพื้นที่ พื้นที่ละ 40 ชุดดังนี้

1. สำนักงานใหญ่
2. ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 1 (กรุงเทพฯ ตอนใน)
3. ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 2 (กรุงเทพฯ ฝั่งตะวันออก และสมุทรปราการ)
4. ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 3 (กรุงเทพฯ ฝั่งใต้)
5. ภาคขายและบริการนครหลวงที่ 4 (กรุงเทพฯ ฝั่งเหนือ ปทุมธานี และนนทบุรี)
6. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1 (ภาคกลาง)
7. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
8. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 3 (ภาคเหนือ)
9. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 4 (ภาคใต้)
10. ภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 5 (ภาคตะวันออก)

ภายหลังการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 378 ชุด คิดเป็นร้อยละ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน ผลการประเมินการปฏิบัติงานในปีล่าสุดตามระดับของตน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับคือ ดีเยี่ยม (5) ดีมาก (4) ดี (3) พอใช้ (2) และ ควรปรับปรุง (1) และคะแนนที่ได้รับจากการประเมินผล

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลการจัดการความประทับใจ (Impression Management) ใช้เครื่องมือมาตรฐานของ Bolino & Turnley (1999) จำนวน 22 ข้อ แบบ Likert Scale 5 ระดับ ซึ่งวัดพฤติกรรมการจัดการความประทับใจตามกลยุทธ์ดังนี้

กลยุทธ์การสนับสนุนตนเอง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 7, 10, 11 และ 19

กลยุทธ์การประจบเอาใจ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 2, 4, 8 และ 12

กลยุทธ์การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1, 3, 6 และ 18

กลยุทธ์ข่มขู่กดดัน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 9, 15, 16, 20 และ 21

กลยุทธ์ร้องขอความเห็นใจ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 5, 13, 14 17 และ 22

3.3 การทดสอบเครื่องมือวิจัย

1) การตรวจสอบภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

เนื่องจากเครื่องมือวิจัยคือ Impression Management Scale (IMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือมาตรฐานภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยจึงได้ทำการแปลเครื่องมือนี้เป็นภาษาไทยและได้นำแบบสอบถามที่แปลแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาอีกครั้งหนึ่งแล้วทำการปรับปรุงคำแปล บางข้อตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น

แม้ว่า Impression Management Scale จะถูกทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha)มาแล้วว่าอยู่ในระดับสูง (ในระดับมากกว่า 0.70 ตามเกณฑ์ของ Nunnally, J. C. ,1978) กล่าวคือ มีการวัดในสเกลย่อย (Sub-scale) โดย Bolino, M.C. & Turnley, W.H. (1999) ได้ผลดังนี้

กลยุทธ์การสนับสนุนตนเอง =0.78

กลยุทธ์การประจบเอาใจ = 0.83

กลยุทธ์การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง =0.75

กลยุทธ์การร้องขอความเห็นใจ = 0.88 และ

กลยุทธ์การข่มขู่กดดัน = 0.86

แต่เพื่อยืนยันว่าเครื่องมือสามารถนำมาใช้ได้ในประเทศที่แตกต่างทางวัฒนธรรมผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นซ้ำอีกครั้งหนึ่งโดยนำแบบสอบถามไปใช้กับพนักงานในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ฉบับปรากฏค่า Cronbach's Alpha ดังนี้

กลยุทธ์การสนับสนุนตนเอง = 0.87

กลยุทธ์การประจบเอาใจ = 0.88

กลยุทธ์การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง = 0.73

กลยุทธ์การร้องขอความเห็นใจ = 0.87

กลยุทธ์การข่มขู่กดดัน = 0.88

โดยภาพรวมมีค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ที่ 0.94 (ภาคผนวก ข)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการเก็บข้อมูลด้วยตัวเองจำนวน 5 พื้นที่ คือสำนักงานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร) และภาคขายและบริการนครหลวง โดยการติดต่อหัวหน้าสำนักงานเพื่อขอความร่วมมือในการกระจายแบบสอบถามในสำนักงานในช่วงระหว่างเดือน กุมภาพันธ์-มีนาคม 2557 นอกจากนั้นอีก 5 พื้นที่ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ประจำภาคขายและบริการภูมิภาคได้ทำการส่งทางไปรษณีย์แบบตอบรับในช่วงเวลาเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม พบว่า ในช่วงการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2556 ของบริษัท ได้เลื่อนการประเมินผลจากเดือนธันวาคม 2556 เป็นเดือนมีนาคม 2557 ซึ่งการตอบแบบสอบถามวางแผนไว้ให้ตอบหลังจากผู้ตอบได้ผลการประเมินการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว จึงทำให้ผู้วิจัยต้องขยายระยะเวลาทำการเก็บข้อมูลถึงเดือนมิถุนายน 2557

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ ประกอบด้วย

- 1) การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบาย ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) การวิเคราะห์ค่าสถิติอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทราบลักษณะแจกแจงของตัวแปร สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับการจัดการความประทับใจดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 = มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 = มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 = ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 = น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 = น้อยที่สุด

อักษรย่อที่ใช้แทนตัวแปรมีดังนี้

ตัวแปรตาม

PAL = ผลการประเมินการปฏิบัติงาน

PAL1 = ผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับควรปรับปรุง

PAL2 = ผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับพอใช้

PAL3 = ผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับดี

PAL4 = ผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับดีมาก

PAL5 = ผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับดีเยี่ยม

ตัวแปรอิสระ

SEL = กลยุทธ์การสนับสนุนตนเอง

ING = กลยุทธ์การประจบเอาใจ

EXE = กลยุทธ์การแสดงตัวเป็นบุคคลตัวอย่าง

SUP = กลยุทธ์การร้องขอความเห็นใจ

INT = กลยุทธ์การข่มขู่กดดัน

สมการพยากรณ์ผลการประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละระดับ

$$PAL = a + b_1SEL + b_2ING + b_3EXE + b_4SUP + b_5INT$$

$$\text{PAL1} = a + b_1\text{SEL} + b_2\text{ING} + b_3\text{EXE} + b_4\text{SUP} + b_5\text{INT}$$

$$\text{PAL2} = a + b_1\text{SEL} + b_2\text{ING} + b_3\text{EXE} + b_4\text{SUP} + b_5\text{INT}$$

$$\text{PAL3} = a + b_1\text{SEL} + b_2\text{ING} + b_3\text{EXE} + b_4\text{SUP} + b_5\text{INT}$$

$$\text{PAL4} = a + b_1\text{SEL} + b_2\text{ING} + b_3\text{EXE} + b_4\text{SUP} + b_5\text{INT}$$

$$\text{PAL5} = a + b_1\text{SEL} + b_2\text{ING} + b_3\text{EXE} + b_4\text{SUP} + b_5\text{INT}$$

PAYAP UNIVERSITY