

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย:รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ(Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในองค์การรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 6,881 คน (ที่มา : รายงานประจำปี การทำเรือแห่งประเทศไทย 2537)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยจัดแบ่งพนักงานเป็นกลุ่ม ๆ หรือประเภท แล้วจึงสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มออกมาทีหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่อยู่ในฝ่ายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 สำนักผู้อำนวยการ	จำนวน	28	คน
2.2 ฝ่ายโครงการและแผนงาน	จำนวน	37	คน
2.3 ฝ่ายประมวลผลข้อมูล	จำนวน	20	คน

2.4 ฝ่ายการบุคคล	จำนวน	80	คน
2.5 ฝ่ายการเงินและบัญชี	จำนวน	34	คน
2.6 ฝ่ายการพัสดุ	จำนวน	18	คน
2.7 ฝ่ายการช่าง	จำนวน	33	คน
2.8 ฝ่ายการร่อนน้ำ	จำนวน	33	คน
2.9 ฝ่ายบริการท่า	จำนวน	17	คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำจำนวนพนักงานการทำงานเรือแห่งประเทศไทย เฉพาะในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ไม่รวมกับท่าเรือพาณิชย์แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มาคำนวณหาตัวอย่าง โดยใช้สูตร (อ้างถึงใน อารุง จันทวานิช, 2522) ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

p = อัตราส่วนของกลุ่มประชากรที่กำหนดจะสุ่ม ในที่นี่ใช้อัตราส่วนร้อยละ 30 ฉะนั้นค่า $p = 0.30$

e = ค่าความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่าง ในที่นี่ใช้ร้อยละ 5 ฉะนั้น $e = 0.05$

z = ค่าคะแนนมาตรฐาน ณ จุดใดจุดหนึ่งที่สอดคล้องกับระดับนัยสำคัญ ในที่นี่ใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 ฉะนั้นจะได้ค่า $Z = 1.96$

N = จำนวนประชากร ในที่นี่ ได้แก่ พนักงานการทำงานเรือแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวน 6,881 คน

เมื่อแทนค่าสูตร

$$n = \frac{(0.30)(0.7)}{\frac{(0.05)^2}{1.96^2} + \frac{(0.30)(0.7)}{6,881}}$$

$$= \frac{0.21}{\frac{0.0025}{3.8416} + \frac{0.21}{6.881}}$$

$$= 308$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 308 คน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน 5% และต้องการความเชื่อ
ถือได้ 95% ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ทั้งสิ้น 300 คน

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างมาจากการคำนวณแล้ว ผู้วิจัยได้ไปเก็บข้อมูลที่การทำเรือแห่ง
ประเทศไทย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์ ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2538 จนได้กลุ่ม
ตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรอิสระ องค์ประกอบทางสังคม

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมใน
องค์การ

ก. องค์ประกอบทางสังคมด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง
ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้
สภาพแวดล้อมในองค์การ

ตัวแปรอิสระ องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลา
ของการทำงาน ระดับรายได้

ตัวแปรตาม การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ

- ข. องค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ คือ ชาย และหญิงมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- ตัวแปรอิสระ องค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ คือ ชาย และหญิง
- ตัวแปรตาม การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
ความพึงพอใจในการทำงาน
- สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
- ตัวแปรอิสระ การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
- ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการทำงาน
- สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารและผูปฏิบัติกรมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
- ตัวแปรอิสระ สถานภาพของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ
- ตัวแปรตาม การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
ความพึงพอใจในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และจากความสนใจ และการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ได้แนวทางในการสร้างลักษณะของคำถามในแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เป็นคำถามแบบปิด มีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วารสาร หนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) เพื่อสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร โดยอาศัยการจำแนกเป็น 3 ลักษณะ คือ

- ช่องทาง ทั้งลักษณะทางเดียวและสองทาง ได้แก่ การรับทราบนโยบายของหน่วยงาน การรับข่าวสารข้อมูลด้านการทำงานของพนักงาน

- ลักษณะของรหัสที่ใช้ คือ การใช้ถ้อยคำและการเขียน ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

- ทิศทาง ทั้งในแนวนอนลงล่าง ล่างขึ้นบน และแนวนอน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่งทำการศึกษาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อาคาร วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก

- นโยบายและการบริหาร ได้แก่ นโยบายการแปรรูป การบริหาร การมีส่วนร่วม

- โอกาสความก้าวหน้า ได้แก่ ความก้าวหน้า ตำแหน่ง

- การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ได้แก่ การประสานงาน ความยุติธรรม การมอบหมายงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน สร้างขึ้นจากแนวความคิดของเฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg) และคณะโดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามแนวทางดังกล่าวใน 8 ลักษณะ ได้แก่

ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ความสำเร็จในการทำงาน

- การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน
- ค่าจ้างเงินเดือน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
- ความมั่นคงของหน่วยงาน

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้จำนวน 25 คน เพื่อนำค่าที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาหาความเชื่อถือได้ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ตามแบบของ Cronbach ตามสูตรดังนี้ (อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์ 2534 : 116)

$$\alpha = \left[\begin{array}{c} K \\ K - 1 \end{array} \right] \left[\begin{array}{c} 1 - \sum V_i \\ V_t \end{array} \right]$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อถือได้

K คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

จากการทดสอบ (Try Out) แบบสอบถามปรากฏว่าในการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการคำนวณ Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS^X ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร	=	0.84
แบบสอบถามส่วนที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร	=	0.70
แบบสอบถามส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน	=	0.89

จึงสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามครั้งนี้ว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูงพอที่จะนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่การทำเรือแห่งประเทศไทย โดยไปสุ่มตัวอย่างกับพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2538 ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบ ให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ โดยให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนของคำถามในแบบสอบถามเชิงบวก จะมีค่าคะแนนดังนี้ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนคำถามในแบบสอบถามเชิงลบลค่าคะแนนจะเป็นตรงข้าม เกณฑ์ดังกล่าวใช้กับตอนที่ 2 เรื่องรูปแบบการสื่อสาร ตอนที่ 3 เรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ตอนที่ 4 เรื่องความพึงพอใจในการทำงาน

การแปลความหมายของคะแนน

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วแปลความหมายของคะแนนโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

	$\bar{X} \pm S.D.$
ต่ำ	2.00 - 3.29
ปานกลาง	3.30 - 4.00
สูง	4.01 - 5.00



การวัดตัวแปรเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

	$\bar{X} \pm 0.5 S.D.$
การรับรู้ต่ำ	1.50 - 3.00
การรับรู้ปานกลาง	3.01 - 3.50
การรับรู้สูง	3.51 - 4.50

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

	$\bar{X} \pm 0.5 S.D.$
พอใจต่ำ	1.50 - 2.25
พอใจปานกลาง	2.26 - 2.50
พอใจสูง	2.51 - 3.50

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ คือ

- องค์ประกอบทางสังคมในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ โดยหาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย

- รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ตามช่องทาง ทั้งทางเดียว และสองทาง ตามลักษณะของรหัสที่ใช้ โดยใช้ถ้อยคำและการเขียน ตามทิศทางทั้งแนวนอนลงล่าง ล่างขึ้นบน และแนวนอน โดยหาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ กับความพึงพอใจในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

ก. ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ข. การทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างเพศชาย และเพศหญิง โดยการใช้ t-test

2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการโดยการใช้ t-test

การประมวลผลข้อมูล

เนื่องจากการวิเคราะห์เกี่ยวข้องกับข้อมูลและค่าทางสถิติจำนวนมาก เพื่อความถูกต้องเชื่อถือได้และความรวดเร็วในการคำนวณ ผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^X/PC (Statistical Package for The Social Sciences)