

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีรูปแบบการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษากลยุทธ์การสื่อสาร

เนื่องจากการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน เป็นการดำเนินงานในระดับองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารภายในองค์กรจึงมีส่วนสำคัญที่จะสนับสนุนให้การดำเนินการของโครงการฯ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในการศึกษาครั้งนี้ จึงต้องมีการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฯ โดยผู้วิจัยได้กำหนดบุคคลที่จะให้ข้อมูล ดังนี้

1. นายกอบชัย ศรีวิลาส ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (DL) ในฐานะที่เป็นผู้ริเริ่มโครงการรณรงค์เพื่อการสื่อสารในโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายช่างฯ เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฯ (Sponsor) และเป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง
2. นายยุทธนา ละอองทอง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพัสดุ (TJ) ในฐานะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฯ (Sponsor) และเป็นผู้บริหารหน่วยงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง
3. นายสุพจน์ สีสด ผู้อำนวยการฝ่ายซ่อมอุปกรณ์อากาศยาน (MG) ในฐานะที่เป็นผู้บริหารหน่วยงานที่อยู่ในโครงการนำร่อง

ส่วนที่ 2 การศึกษารูปแบบการสื่อสาร ความรู้ ทักษะ และ การยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

ในส่วนนี้ จะทำการสำรวจรูปแบบการสื่อสาร ตลอดจนความรู้ ทักษะ และ การยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงานในฝ่ายต่างๆ โดยการใช้แบบสอบถาม ทั้งนี้ ได้มีการกำหนดขนาดประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. ประชากร

ได้แก่พนักงานของฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,936 คน (สถิติเมื่อเดือนพฤศจิกายน 2539) ในจำนวนนี้ รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ตามสถานีดั้งจังหวัดและต่างประเทศจำนวน 99 คน โดยการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกรุงเทพฯ เท่านั้น ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 3,837 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเปิดตารางของ Taro Yamane (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 29 ตาราง 1) พบว่า จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการเปิดตาราง เมื่อคิดจากจำนวนพนักงาน 4,000 คน ค่าความคลาดเคลื่อน (e) $\pm 5\%$ และที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 364 คน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง 370 คน

2.1 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากโครงสร้างของฝ่ายต่างๆ มีหน่วยงานที่แยกออกเป็นฝ่ายต่างๆ 10 ฝ่าย และ 2 สำนักงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างแยกตามหน่วยงานและสำนักงานโดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ดังนี้

	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
- ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (DL)	1,076	105
- ฝ่ายซ่อมอุปกรณ์อากาศยาน (MG)	345	35
- ฝ่ายบริหารพัสดุ (TJ)	284	30
- ฝ่ายรักษามาตรฐานและคุณภาพการซ่อมบำรุง (TQ)	35	3
- ฝ่ายบริการและสนับสนุนงานช่าง (TO)	288	27
- ฝ่ายวิศวกรรม (TE)	144	14
- ฝ่ายควบคุมต้นผลิตและงานการตลาด (TU)	90	8
- ฝ่ายฝึกอบรมช่าง (TX)	36	3
- ฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยาน (MA)	1,164	109
- ฝ่ายซ่อมใหญ่เครื่องยนต์อากาศยาน (MN)	333	31
- สำนักงานผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายซ่อมบำรุงขนาดใหญ่ และสำนักผู้อำนวยการใหญ่อาวุโสฝ่ายช่าง	42	4
รวม	3,837	370

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ได้แบ่งตัวแปรในการวิจัยตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับ
โครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน of พนักงาน

ตัวแปรอิสระ ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม ความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับ

สมมติฐานข้อที่ 2 การสื่อสารแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความรู้ ทักษะคิด และการ
ยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน of พนักงาน

ตัวแปรอิสระ การสื่อสารแต่ละรูปแบบ

ตัวแปรตาม ความรู้ ทักษะคิด และการยอมรับ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความรู้ และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบ
การทำงานของพนักงาน

ตัวแปรอิสระ ความรู้ และทัศนคติ

ตัวแปรตาม การยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นกรอบแบบสอบถามที่ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เตรียมบทสัมภาษณ์และเป็นผู้สัมภาษณ์เอง
2. แบบสอบถามชนิดให้พนักงานกรอกเอง แบ่งออกเป็น 5 ตอน ซึ่งมีเนื้อหา คือ
 - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร
 - ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน
 - ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน
 - ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร หนังสือ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสื่อสารของโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน
2. สร้างคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากสื่อสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับโครงการฯ และจากการสอบถามผู้มีประสบการณ์ในการวิจัยมาแล้วเพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ในการตั้งคำถาม
3. สร้างแบบสอบถามสำหรับการสำรวจพนักงาน โดยได้จากการศึกษา ค้นคว้า จากแนวคิด และจากงานวิจัยใกล้เคียงมาเป็นกรอบในการตั้งคำถาม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน มีรายละเอียดในแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอายุงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร แบ่งเป็นการสื่อสาร

- ระหว่างผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา (การสื่อสารแบบบนลงล่าง)
- ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อ ผู้บังคับบัญชา (การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน)

- ระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน/ในหน่วยงานเดียวกัน (การสื่อสารแบบแนวนอน)
- ระหว่างพนักงานต่างระดับ/ต่างหน่วยงาน (การสื่อสารแบบข้ามสายงาน)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

- เกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วม การให้ความร่วมมือ และการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

- การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายต่างๆในความหมายของผู้ตอบแบบสอบถาม
- จุดมุ่งหมายในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของฝ่ายต่างๆ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

- การเห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยกับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับพนักงานจำนวน 20 คน เพื่อทดสอบความเที่ยง (Validity) และความเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

การทดสอบความเที่ยง (Validity)

โดยการนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ เพื่อดูความเหมาะสมของภาษาว่าสามารถสื่อสารได้ตรงกับวัตถุประสงค์ ข้อความที่เข้าใจชัดเจนหรือไม่ แล้วนำมาปรับแก้ไขให้มีความเหมาะสมก่อนนำไปเก็บข้อมูล

การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability)

- ในส่วนของแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการวัดความรู้ นั้น ใช้การทดสอบเครื่องมือโดยวิธีการของ Kuder-Richardson โดยใช้สูตรของ KR21 (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 115)
- แบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับนั้น วัดความเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของ Cronbach (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 116)

ซึ่งผลที่ได้จากการวัดความเชื่อถือจากแบบสอบถาม มีผลดังนี้

- คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารแต่ละรูปแบบ (ข้อ 8, 9, 10, 11) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ = .86
- คำถามเกี่ยวกับความรู้ (ข้อ 14, 15) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ = .73
- คำถามเกี่ยวกับทัศนคติ (ข้อ 17) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ = .83
- คำถามเกี่ยวกับการยอมรับ (ข้อ 12) ได้ค่าความน่าเชื่อถือ = .79

เกณฑ์ในการให้คะแนน

1. กำหนดเกณฑ์ในการวัดความรู้ไว้ ดังนี้

ตอบผิด ให้ 0 คะแนน

ตอบถูก ให้ 1 คะแนน

นำความรู้มาแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ความรู้ต่ำ คะแนนน้อยกว่า $\bar{X} - .05 \text{ S.D}$

ความรู้ปานกลาง คะแนนอยู่ระหว่าง $\bar{X} - 0.5 \text{ S.D}$ กับ $\bar{X} + .05 \text{ S.D}$

ความรู้สูง คะแนนมากกว่า $\bar{X} + .05 \text{ S.D}$

2. กำหนดเกณฑ์ในการวัดทัศนคติไว้ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนน = 1

ไม่เห็นด้วย คะแนน = 2

ไม่แน่ใจ คะแนน = 3

เห็นด้วย คะแนน = 4

เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนน = 5

ข้อความเชิงลบ

5

4

3

2

1

กำหนดการแปลความหมายไว้ ดังนี้

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.50 มีทัศนคติเชิงลบมาก

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.51 - 2.50 มีทัศนคติเชิงลบ

ระดับคะแนนตั้งแต่ 2.51 - 3.50 มีทัศนคติปานกลาง

ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.51 - 4.50 มีทัศนคติเชิงบวก

ระดับคะแนนตั้งแต่ 4.51 - 5.00 มีทัศนคติเชิงบวกมาก

3. กำหนดเกณฑ์ในการวัดการยอมรับไว้ ดังนี้

น้อยที่สุด	ระดับคะแนน = 1
น้อย	ระดับคะแนน = 2
ปานกลาง	ระดับคะแนน = 3
มาก	ระดับคะแนน = 4
มากที่สุด	ระดับคะแนน = 5

กำหนดการแปลความหมายไว้ ดังนี้

ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.00 - 1.50	หมายถึง	ยอมรับน้อยมาก
ระดับคะแนนตั้งแต่ 1.51 - 2.50	หมายถึง	ยอมรับน้อย
ระดับคะแนนตั้งแต่ 2.51 - 3.50	หมายถึง	ยอมรับปานกลาง
ระดับคะแนนตั้งแต่ 3.51 - 4.50	หมายถึง	ยอมรับมาก
ระดับคะแนนตั้งแต่ 4.51 - 5.00	หมายถึง	ยอมรับมากที่สุด

4. กำหนดการแปลความหมายความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ไว้ดังนี้ คือ

คะแนนตั้งแต่ 0 - .20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
คะแนนตั้งแต่ .21 - .40	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
คะแนนตั้งแต่ .41 - .60	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ .61 - .80	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ .81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยนำบทสัมภาษณ์ที่ได้นั้นมาจัดเป็นรูปแบบของการสื่อสารตามที่ได้กำหนดไว้ แล้วใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Method)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามลักษณะต่างๆ คือ

- ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุนงาน
- วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย

- การสื่อสารแต่ละรูปแบบ
วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย
- ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน
วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย
- ทศนคติของพนักงานที่มีต่อโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน
วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย
- การยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน
วิเคราะห์โดย หาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย

ส่วนที่ 3 ได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งตามสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ ทศนคติ และการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน

วิเคราะห์โดย การหาค่า t-test และ ANOVA ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม คือ

- ลักษณะทางประชากร กับ ความรู้
- ลักษณะทางประชากร กับ ทศนคติ
- ลักษณะทางประชากร กับ การยอมรับ

สมมติฐานที่ 2 การสื่อสารแต่ละรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความรู้ ทศนคติ และการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน

วิเคราะห์โดย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม คือ

- การสื่อสารแต่ละรูปแบบ กับ ความรู้
- การสื่อสารแต่ละรูปแบบ กับ ทศนคติ
- การสื่อสารแต่ละรูปแบบ กับ การยอมรับ

สมมติฐานที่ 3 ความรู้ และทศนคติ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับโครงการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงาน

วิเคราะห์โดย การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม คือ

- ความรู้ กับ การยอมรับ
- ทศนคติ กับ การยอมรับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง โดยใช้คำถามที่เตรียมไว้แล้ว และใช้เทปบันทึกพร้อมกับการจดบันทึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัยอีก 5 คน ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดในแบบสอบถามและชักชวนทำความเข้าใจก่อนที่จะลงภาคสนามจริง

การนำเสนอข้อมูล

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวม และวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณและแปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้น นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ในเชิงพรรณนาตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้พร้อมแสดงตาราง