

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการประปานครหลวง

#### ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานทุกระดับ จากทุกสายงาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในการประปานครหลวง จำนวน 5,736 คน ประกอบด้วยพนักงานจากสายงานต่าง ๆ ดังนี้

| สายงาน   | จำนวนประชากร |
|--|--------------|
| รองผู้ว่าการ (ฝ่ายแผนและพัฒนา) /<br>สำนักผู้ว่าการ | 500          |
| รองผู้ว่าการ (บริหาร)                              | 606          |
| รองผู้ว่าการ (บริการ 1)                            | 1,701        |
| รองผู้ว่าการ (บริการ 2)                            | 1,521        |
| รองผู้ว่าการ (วิศวกรรม)                            | 395          |
| รองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)                       | 1,013        |
| รวม  | 5,736        |

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ 357 ราย โดยใช้วิธีของแครคกีและมอร์แกน (อ้างใน ประชัย , 2529 : 548) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยดำเนินการดังนี้

1. ใช้วิธีสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ด้วยการจัดแบ่งพนักงานเป็นกลุ่ม ตามสายงานและเลือกตัวแทนของประชากรจากทุกสายงาน โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างตามตาราง จำนวน 357 คน
2. ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในการเลือกพนักงานจากหน่วยงานในแต่ละสายงานเพื่อส่งแบบสอบถามไปในแต่ละสายงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการทำการสำรวจระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การออกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยในตอนที่ 1 , 2 และ 3 ใช้คำถามแบบปิด มีลักษณะเป็นแบบประเมินค่า (Check list) 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่มีความเห็น ไม่น่าใจ และไม่พอใจอย่างยิ่ง

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร วารสาร รายงาน หนังสือความรู้ และงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวความคิดในการสร้างแบบสอบถามในด้านระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีการสื่อสาร ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการรับรู้ เป็นคำถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รวมทั้งสิ้น 77 ข้อ คือ

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิดแบบให้เลือกตอบ (Check list) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งมีคำถามรวม 10 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ เกี่ยวกับ ทักษะคิด การมีส่วนร่วม และการรับรู้ ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list) มีคำถามรวม 31 ข้อ เกี่ยวกับด้านต่าง ๆ คือ

- ในด้านสภาพโดยรวมของการประสานครหลวง
- ในด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ
- ในด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การ
- ในด้านการบังคับบัญชาและสั่งการ และในด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Check list) มีคำถามรวม 36 ข้อ ในด้านต่าง ๆ คือ

- ในด้านนโยบายการบริหารงาน
- ในด้านความก้าวหน้ามั่นคง
- ในด้านสภาพการทำงาน
- และในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

### การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำไปทดลอง (Pre-test) กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้ จำนวน 30 คน เพื่อนำค่าที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำคำตอบในแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) แล้วประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) พบว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha Coefficient) ในส่วนของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (ข้อคำถามที่ 11 - 41) ได้ค่าเท่ากับ 0.94 ในส่วนของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ข้อคำถามที่ 42 - 77) ได้ค่าเท่ากับ 0.81 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในระดับที่สูง

### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

การให้คะแนนเพื่อการวิเคราะห์ และประเมินผลสำหรับข้อมูลในด้านความพึงพอใจประกอบด้วยข้อความที่มี 5 คำตอบ ให้เลือกซึ่งมีการให้คะแนนในแต่ละคำตอบที่เป็นคำถามเชิงบวกดังนี้คือ

|   |         |                  |
|---|---------|------------------|
| 5 | หมายถึง | พอใจอย่างยิ่ง    |
| 4 | หมายถึง | พอใจ             |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ         |
| 2 | หมายถึง | ไม่พอใจ          |
| 1 | หมายถึง | ไม่พอใจอย่างยิ่ง |

ส่วนคำถามเชิงลบการให้ค่าคะแนนจะตรงกันข้ามกับเกณฑ์ดังกล่าว

การจัดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (จำนวน 31 ข้อ) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (จำนวน 36 ข้อ) เป็นดังนี้

|              |             |                                      |
|--------------|-------------|--------------------------------------|
| คะแนนระหว่าง | 1.00 - 1.50 | ระดับต่ำมากหรือมีความพึงพอใจต่ำมาก   |
| คะแนนระหว่าง | 1.51 - 2.50 | ระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำ         |
| คะแนนระหว่าง | 2.51 - 3.50 | ระดับปานกลางหรือมีความพึงพอใจปานกลาง |
| คะแนนระหว่าง | 3.51 - 4.50 | ระดับสูงหรือมีความพึงพอใจสูง         |
| คะแนนระหว่าง | 4.51 - 5.00 | ระดับสูงมากหรือมีความพึงพอใจสูงมาก   |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล โดยได้จัดส่งแบบสอบถามไปตามสายงานต่าง ๆ และทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2540 โดยใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามคืนมา รวมทั้งสิ้น 304 ชุด

## การวิเคราะห์และประเมินผล

โดยนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดนำมาวิเคราะห์และประเมินผล โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ซึ่งประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาในการทำงาน ใช้สถิติจำนวนร้อยละ และเสนอผลในรูปตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ใช้สถิติจำนวนค่าเฉลี่ย โดยเสนอผลในรูปตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย ซึ่งแบ่งเป็น

1. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ใช้สถิติ ค่า t-test และ ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Analysis of Variance = ANOVA)

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

**ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย**

**สมมติฐานที่ 1**                      ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปรอิสระ                      ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม                        ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

**สมมติฐานที่ 2**                      ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ                      ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม                        ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**สมมติฐานที่ 3**                      ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ                      ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปรตาม                        ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย