



ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ” มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจสถานภาพความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ศึกษากระบวนการพัฒนาศักยภาพความสามารถในการสื่อสารของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากบทที่ 2 ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลและใช้แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาสรุปและอภิปรายต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ข้าราชการในระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (High Performance and Potential System – HiPPS) รุ่นที่ 1-4 จำนวน 232 คน และผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 232 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) จากหน่วยงานราชการที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลได้จำนวน 12 กระทรวง ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 105 คน และผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 105 คน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ประชากรมีจำนวนจำกัดที่นับได้ (ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2550) โดยจำนวนประชากร 105 คน ได้ขนาดเท่ากับ 83 คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อน +/- 10% ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95%¹ เพื่อให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 85 คน โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้นั้น ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

องค์กรที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	กลุ่มตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
1. กระทรวงการคลัง		
1.1 กรมศุลกากร	3	3
1.2 สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	2	3
1.3 สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง	5	7
1.4 สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ	3	2
1.5 สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	4	2
2. กระทรวงพลังงาน		
2.1 กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ	3	1
2.2 กรมธุรกิจพลังงาน	2	3
2.3 กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน	5	4
2.4 สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน	3	2
3. กระทรวงศึกษาธิการ		
3.1 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	2	1
3.2 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	-	1
3.3 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรการศึกษา	-	1

¹ คำนวณโดยใช้สูตร $n = N / 1 + N(e)^2$

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

องค์กรที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	กลุ่มตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
4. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		
4.1 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	6	5
4.2 สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	2	1
5. กระทรวงสาธารณสุข		
5.1 กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์	5	5
5.2 กรมควบคุมโรค	2	-
5.3 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	3	3
6. กระทรวงคมนาคม		
6.1 กรมการขนส่งทางบก	3	4
6.2 กรมการขนส่งทางอากาศ	2	2
7. กระทรวงมหาดไทย		
7.1 กรมการปกครอง	1	1
7.2 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	2	-
8. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		
8.1 กรมประมง	2	2
8.2 กรมการข้าว	2	2
8.3 สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	4	5
9. กระทรวงอุตสาหกรรม		
9.1 กรมโรงงานอุตสาหกรรม	2	2
9.2 กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและเหมืองแร่	-	2

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

องค์กรที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	กลุ่มตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชา ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
10. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ 10.1 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ	2	2
11 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 11.1 สำนักงานสถิติแห่งชาติ	3	4
12. สำนักงานกฤษฎีกา 12.1 สำนักงานประมาณ 12.2 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน 12.3 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ 12.4 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	9 3 4 3	5 4 3 3
รวม	96	85

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง และผู้ดูแลระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

ผู้วิจัยออกแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด ที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง และชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองชุดนั้น ในส่วนที่ 1 เป็น

คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) ดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงประเด็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	
ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
1. เพศ	1. เพศ
2. อายุ	2. อายุ
3. ระดับการศึกษา	3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน	4. ประสบการณ์ทำงาน
5. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	5. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน
7. หน่วยงานที่สังกัด	7. หน่วยงานที่สังกัด
8. องค์กรที่สังกัด	8. องค์กรที่สังกัด
9. ลักษณะของงานโดยสังเขป	9. ลักษณะของงานโดยสังเขป
10. การเข้าสู่ระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	10. จำนวนข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในสังกัด
11. รุ่นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง	ดูแล

จากคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรในส่วนแรกนั้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามชุดดังกล่าวเพื่อตอบคำถามการวิจัย ดังนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 สถานภาพความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยกำหนดคำถามเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร โดยแบ่งเป็น

ชุดที่ 1 สำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ดูภาคผนวก ก. ส่วนที่ 2) เป็นคำถามเชิงพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารในด้านกลยุทธ์และทักษะตามความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จำนวน 40 ข้อ โดยให้ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงประเมินความสามารถในการสื่อสารของตนเอง

ชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ดูภาคผนวก ค.) เป็นคำถามเชิงพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารในด้านกลยุทธ์และทักษะตามความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จำนวน 40 ข้อ โดยให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

โดยพฤติกรรมการสื่อสารในด้านกลยุทธ์และทักษะตามความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ทั้ง 40 ข้อ นั้น มีรายละเอียดดังตารางที่ 3.3, 3.4 และ 3.5

ตารางที่ 3.3 ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ

ความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล	
ความสามารถในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์	ความสามารถในการสื่อสารเชิงทักษะ
<p>กลุ่มที่ 1 มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามรูปแบบการสื่อสารเชิงวัฒนธรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> - การควบคุมและแสดงความรู้สึกทาง อารมณ์ - การมีมารยาทและรู้จักกาลเทศะ - การมีสัมมาคารวะและเคารพอาวุโส 	<p>กลุ่มที่ 5 การจัดการข้อมูลข่าวสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ (feedback) - การแสวงหา แลกเปลี่ยน และการประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสาร
<p>กลุ่มที่ 2 ความสามารถในการสื่อสารเชิงพุทธปัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความเข้าใจและใส่ใจกับบุคคลในหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา - มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ ความเสี่ยง ผลได้ผลเสีย และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม 	<p>กลุ่มที่ 6 การฟัง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ฟังอย่างตั้งใจและจับประเด็น รวมทั้งนำมาวิเคราะห์ได้
<p>กลุ่มที่ 3 มีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สื่อสารโดยปราศจากอคติกับผู้ร่วมงานในการทำงาน - ไม่กล่าวถึงข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ร่วมงาน - มีความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองได้พูดหรือสัญญาไว้ - การสร้างความไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน 	<p>กลุ่มที่ 7 การพูด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้ถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่าย ตรงตามความหมาย
<p>กลุ่มที่ 4 มีความรู้ ความเข้าใจในอุปนิสัยของผู้ร่วมงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงานและบุคคลอื่น - มีความสามารถในการเข้าสังคมกับบุคคลทุกระดับในองค์กร - ให้และขอความช่วยเหลือกับหน่วยงานอื่นด้วยความยินดีและเต็มใจ 	<p>กลุ่มที่ 8 การเขียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสาร
	<p>กลุ่มที่ 9 การนำเสนอ</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเสนองานได้อย่างกระชับและตรงประเด็น - ใช้สื่อและอุปกรณ์ประกอบได้อย่างเหมาะสม และสร้างความน่าสนใจในการนำเสนอ - เสนอหรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในการนำเสนอของตนเองและผู้อื่น

ตารางที่ 3.4 ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ

ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม	
ความสามารถในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์	ความสามารถในการสื่อสารเชิงทักษะ
<p>กลุ่มที่ 10 การประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ ความเข้าใจ ชนิด รูปแบบ และองค์ประกอบของการประชุมในแต่ละประเภท - มีความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการประชุม 	<p>กลุ่มที่ 10 การประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถชี้แจงเป้าหมายและประเด็นในการประชุม - เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ หากไม่เห็นด้วยจะเสนอความคิดเห็นในจังหวะที่เหมาะสม - สรุปประเด็นก่อนปิดประชุม
<p>กลุ่มที่ 11 การทำงานเป็นทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถทำงานเป็นทีม - มีความรู้และเข้าใจในศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนและสามารถแบ่งงานได้อย่างเหมาะสม 	<p>กลุ่มที่ 11 การทำงานเป็นทีม</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน - มีการปรับความเข้าใจกันเมื่อเกิดความขัดแย้ง - สามารถติดต่อขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากการกลุ่มอื่นได้

ตารางที่ 3.5 ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรเชิงกลยุทธ์และเชิงทักษะ

ความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร	
ความสามารถในการสื่อสารเชิงกลยุทธ์	ความสามารถในการสื่อสารเชิงทักษะ
<p>กลุ่มที่ 12 การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - เข้าใจและสามารถสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร - มีความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร - มีความรู้ ความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองได้ 	<p>กลุ่มที่ 12 การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย กลยุทธ์ขององค์กรและหน้าที่ของตนเอง
<p>กลุ่มที่ 13 กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - รู้และเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อหน่วยงาน - รู้จักเลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์การสื่อสาร 	<p>กลุ่มที่ 13 กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - แสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กรเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร - สามารถเชื่อมโยงความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับและถ่ายทอดผู้อื่นได้ - พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ <p>กลุ่มที่ 14 การสื่อสารในองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การจัดการปัญหาและความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารในองค์กร

ในการประเมินสถานภาพความสามารถในการสื่อสารทั้งการประเมินตนเองของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและจากผู้บังคับบัญชาประเมินสถานภาพในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในการศึกษานี้ ใช้หลักการประเมินค่าแบบเรียงอันดับ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549) ที่ได้กำหนดความหมายแต่ละช่วงโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย √ ในช่องที่กำหนดไว้รวมทั้งได้แบ่งช่วงการประเมินออกเป็น 4 ช่วง (Jablin และ Sias, 2001) คือ ระดับพอใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ระดับพอใช้ในการทำงานขั้นพื้นฐาน ระดับพอใช้ในการทำงานได้ดีปานกลาง และระดับสามารถใช้ในการทำงานได้ดีมาก โดยใช้วิธีการแบ่งช่วงดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของช่วง} &= (\text{ค่าสุดท้าย} - \text{ค่าเริ่มต้น}) / \text{จำนวนช่วง} \\
 &= (4.00 - 1.00) / 4 \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้ค่าในแต่ละช่วงดังต่อไปนี้

1.00 - 1.75	อยู่ในเกณฑ์	ระดับพอใช้ได้ในชีวิตประจำวัน
1.76 - 2.50	อยู่ในเกณฑ์	ระดับพอใช้ในการทำงานขั้นพื้นฐาน
2.51 - 3.25	อยู่ในเกณฑ์	ระดับพอใช้ในการทำงานได้ดีปานกลาง
3.26 - 4.00	อยู่ในเกณฑ์	ระดับสามารถใช้ในการทำงานได้ดีมาก

ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับ จุดแข็ง/จุดเด่น และจุดอ่อน/จุดด้อย ของบุคลากรผู้มีศักยภาพสูง เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น ดังนี้

คำถามสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ดูภาคผนวก ก. ส่วนที่ 3)

1. ท่านคิดว่ามี ท่านมี จุดแข็ง/จุดเด่น ในการสื่อสารใดบ้างที่เกื้อหนุนในการทำงานของท่าน โปรดระบุหรือยกตัวอย่าง
2. ท่านคิดว่า ท่านมี จุดอ่อน/จุดด้อย ในการสื่อสารใดบ้างของท่านที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน โปรดระบุหรือยกตัวอย่าง

คำถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ดูภาคผนวก ข. ส่วนที่ 2)

1. โปรดแสดงความคิดเห็น และยกตัวอย่าง พฤติกรรมการสื่อสารในเชิงบวก / พฤติกรรมที่ท่านประทับใจ ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
2. โปรดแสดงความคิดเห็น และยกตัวอย่าง พฤติกรรมการสื่อสารในเชิงลบ / พฤติกรรมที่ท่านไม่ประทับใจ ของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารของบุคลากรที่มี ศักยภาพสูงในองค์กรรัฐเป็นอย่างไร

แบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง เพื่อศึกษากระบวนการพัฒนา ศักยภาพของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยมีประเด็นคำถามดังนี้ (ดูภาคผนวก ง.)

1. ที่มาและวัตถุประสงค์ในการดำเนินระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
2. ขั้นตอนในการสรรหาและกระบวนการคัดเลือกข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง มีขั้นตอน ใดบ้าง มีการใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
3. ความสามารถในการสื่อสารเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง หรือไม่ อย่างไร
4. ในขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง มีขั้นตอนในการพัฒนา ใดบ้าง
5. ในขั้นตอนดังกล่าว มีกิจกรรมใดที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาศักยภาพความสามารถใน การสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงอย่างไร
6. ในขั้นตอนการจูงใจและรักษาข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง มีขั้นตอนอย่างไร และการ สื่อสารมีบทบาทในกระบวนการดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรที่มี ศักยภาพสูงในองค์กรรัฐเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการ ผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงแสดงความคิดเห็นต่อกระบวนการการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร โดย กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความสามารถในการสื่อสารที่ต้องการที่ควรได้รับการพัฒนา จำนวน 12 ข้อ ดังนี้ การคิด การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การใช้ภาษา การใช้เทคโนโลยีเพื่อ การสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารเพื่อสร้างและพัฒนาทีม การประชุม การจัดการ ความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง การสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ

ในการประเมินความจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ใน การศึกษา ใช้หลักการประเมินค่าแบบเรียงอันดับ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2549) ที่ได้กำหนดความหมาย

ในแต่ละช่วงโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่กำหนดไว้ ซึ่งแสดงค่าในแต่ละช่วงดังต่อไปนี้

ระดับน้อยที่สุด	อยู่ในช่วง	1.00-1.75
ระดับน้อย	อยู่ในช่วง	1.76-2.50
ระดับมาก	อยู่ในช่วง	2.51-3.25
ระดับมากที่สุด	อยู่ในช่วง	3.26-4.00

รวมทั้งผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิดเพื่อให้ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมจากระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยแบ่งเป็น

1. คำถามสำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ภาคผนวก ก. ส่วนที่ 4)

“โปรดระบุความรู้และ / หรือทักษะ เฉพาะ เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของท่าน และประสงค์อยากให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสารให้กับท่าน”

2. คำถามสำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง (ดูภาคผนวก ข ส่วนที่ 3)

“โปรดระบุ ความรู้ และ/หรือ ทักษะ เฉพาะ เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรของท่านที่ท่านคิดว่าข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงควรได้เรียนรู้และพัฒนา”

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยง (Reliability) และความตรง (Validity) ของเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยมีความเที่ยงและความตรง ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ออกแบบเรียบร้อยแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องเหมาะสมตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และตามแนวคิดทฤษฎีของงานวิจัย รวมถึงความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้

ต่อจากนั้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในองค์กรรัฐและผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง กลุ่มละ 30 คน รวม 60 คน เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้ง 2 ชุด โดยใช้วิธีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีค่าความน่าเชื่อถือในระดับต่างๆ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) ดังนี้

ค่าอัลฟาต่ำกว่า 0.50	=	มีความน่าเชื่อถือน้อย
ค่าอัลฟาอยู่ระหว่าง 0.51 - 0.69	=	มีความน่าเชื่อถือได้ปานกลาง
ค่าอัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป	=	มีความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง

ซึ่งเมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบด้วยการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของ Cronbach's Alpha ได้ผลดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

- คำถามเชิงพฤติกรรมการสื่อสารด้านกลยุทธ์และทักษะตามความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9804
 - คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาจากระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9115
- รวมแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9607

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

- คำถามเชิงพฤติกรรมการสื่อสารในด้านกลยุทธ์และทักษะตามความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9649
 - คำถามเกี่ยวกับการสื่อสารที่ควรได้รับการพัฒนาจากระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9560
- รวมแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9448

ทั้งนี้ จากการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในแบบสอบถามชุดที่ 1 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9607 และในแบบสอบถามชุดที่ 2 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9448 จึงถือว่าแบบสอบถามที่นำไปใช้นั้น มีความน่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในช่วงเดือนธันวาคม 2551 ถึงเดือนมกราคม 2552 โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการดังนี้ คือ

1. ในขั้นต้นผู้วิจัยจะทำการค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น
2. จากนั้นผู้วิจัยจึงติดต่อไปยังศูนย์ผู้บริหารระดับสูง สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อทราบข้อมูลการดำเนินการระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในขณะปัจจุบัน
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อทดสอบเบื้องต้น (Pilot Test) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถสะท้อนปัญหานำวิจัยได้จริง
4. ผู้วิจัยจัดทำจดหมายที่ได้รับการรับรองจากอาจารย์ที่ปรึกษาถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง และผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ พร้อมทั้งแจ้งวัตถุประสงค์และความสำคัญของการศึกษา และชี้แจงจุดมุ่งหมายของการวิจัย ตลอดจนการรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะถูกนำไปใช้เฉพาะในการศึกษาวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และแปลผลเพื่อหาค่าทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ตลอดจนหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Statistics) ของคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อเชิงพฤติกรรมการสื่อสาร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อตอบปัญหา
นำวิจัยและวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 สถานภาพความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีศักยภาพ
สูงในองค์กรรัฐเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวัดระดับความสามารถในการสื่อสารโดยการประเมินข้อความเชิงพฤติกรรม
การสื่อสาร จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยได้สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Statistics) ความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ
(Percentage) ต่อความสามารถในการสื่อสารที่ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงประเมินตนเอง และ
การแสดงความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยทำการทดสอบระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มี
ผลสัมฤทธิ์สูงต่อพฤติกรรมความสามารถในการสื่อสารของตนเองและการประเมินของ
ผู้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยแบ่งตาม
ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ
ประสบการณ์ทำงาน

1. เพศ

1.1 ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่เพศต่างกัน มีระดับความสามารถในการสื่อสาร
แตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	เพศ (ชาย, หญิง)
ตัวแปรตาม	ระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มี ผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	แบบ Non-parametric สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็น อิสระต่อกัน (Mann-Whitney U test)

1.2 ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่เพศต่างกัน มีการประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	เพศ (ชาย, หญิง)
ตัวแปรตาม	การประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	แบบ Non-parametric สำหรับ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Mann-Whitney U test)

2. อายุ

2.1 ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีอายุต่างกัน มีระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	อายุ (ไม่เกิน 30 ปี, อายุ 31-35 ปี, อายุ 36 ปีขึ้นไป)
ตัวแปรตาม	ระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

2.2 ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีอายุต่างกัน มีการประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	อายุ (ไม่เกิน 40 ปี, อายุ 41-50 ปี, อายุ 51 ปีขึ้นไป)
ตัวแปรตาม	การประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

3. ระดับการศึกษา

3.1 ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	ระดับการศึกษา(ปริญญาตรี, ปริญญาโท, ปริญญาเอก)
-------------	---

ตัวแปรตาม	ระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

3.2 ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	ระดับการศึกษา(ปริญญาตรี, ปริญญาโท, ปริญญาเอก)
ตัวแปรตาม	การประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

4. ประสบการณ์ทำงาน

4.1 ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับความสามารถในการสื่อสารแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	ประสบการณ์ทำงาน (ไม่เกิน 5 ปี, 6-10 ปี, 11 ปีขึ้นไป)
ตัวแปรตาม	ระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

4.2 ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารของแตกต่างกันหรือไม่

ตัวแปรอิสระ	ประสบการณ์ทำงาน (ไม่เกิน 20 ปี, 21-30 ปี, 31 ปีขึ้นไป)
ตัวแปรตาม	ระดับความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง
สถิติที่ใช้	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวแบบ Non-parametric ด้วยวิธีทดสอบของ Kruskal-Wallis Test

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดที่ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเรื่องความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีความรู้สูง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง) ประเมินจุดเด่น/จุดแข็ง และจุดด้อย/จุดอ่อนของตนเองที่มีผลต่อการทำงาน และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงต่อความสามารถในการสื่อสารของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงในเรื่องพฤติกรรมสื่อสารในเชิงบวก/พฤติกรรมสื่อสารที่ประทับใจ และพฤติกรรมสื่อสารในเชิงลบ/พฤติกรรมที่ไม่ประทับใจของบุคลากรผู้มีความรู้สูง ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบการลดทอนข้อมูล (Data Reduction Process) เพื่อเป็นการสรุปย่อข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดเป็นประเด็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 กระบวนการพัฒนาศักยภาพในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีความรู้สูงในองค์กรรัฐเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถึงระบบข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบการลดทอนข้อมูล (Data Reduction Process) เพื่อเป็นการสรุปข้อมูล เพื่อทดสอบความตรงผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ผ่านมากระบวนการลดทอนข้อมูลกลับไปให้องค์กรที่ได้สัมภาษณ์ตรวจสอบความถูกต้องในการนำเสนอข้อมูล

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 แนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีความรู้สูงในองค์กรรัฐ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรผู้มีความรู้สูงในองค์กรรัฐ จากความสามารถในการสื่อสารด้านต่างๆ ที่ควรได้รับการพัฒนาโดยข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงประเมินตนเอง และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินว่า ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูงควรได้รับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในด้านใดเพิ่มเติม ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เป็นคำถามวัดระดับความจำเป็นในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารในด้านๆต่างจำนวน 12 ด้าน ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้สรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n) ค่าเฉลี่ย

(mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องความรู้ และ/หรือ ทักษะเฉพาะเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรที่บุคลากรผู้มีศักยภาพสูงควรได้รับการพัฒนา จากความคิดเห็นของข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง และความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของ ข้าราชการผู้มีผลสัมฤทธิ์สูง โดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบการลดทอนข้อมูล (Data Reduction Process) เพื่อเป็นการสรุปย่อข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด และนำข้อมูลที่ได้ มาหาค่าความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลมารวบรวมและนำข้อมูลที่ได้มาอธิบาย ผลการวิจัย โดยจะสรุปและวิเคราะห์เป็นประเด็นสำคัญ เพื่อตอบปัญหานำวิจัย ซึ่งจะเป็นส่วน เสริมของการแปลผล และนำเสนอในบทที่ 4 (ผลการวิจัย) และการอภิปรายผลในบทที่ 5 (สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ) ต่อไป เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น