

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์กร, ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษา เปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร รวมทั้งเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ กฟผ. และ กฟภ.

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานกลาง 14,748 คน (ที่มา : รายงานประจำปี กฟผ. 2539) และพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สำนักงานกลาง 5,511 คน (ที่มา : รายงานประจำปี กฟภ. 2539)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane ที่ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ และความเชื่อมั่น 95.5% วิธีการนำจำนวนพนักงานในสำนักงาน กลาง ของ กฟผ. และ กฟภ. รวมกันเป็นประชากร 20,259 คน เปิดตาราง Taro Yamane ได้ จำนวน ตัวอย่าง 392 คน

กฟผ. จำนวนพนักงานในส่วนกลาง 14,748 คน กำหนดจำนวนตัวอย่าง 250 คน

กฟภ. จำนวนพนักงานในส่วนกลาง 5,511 คน กำหนดจำนวนตัวอย่าง 150 คน

การวิจัยครั้งนี้แบ่งการสำรวจเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับบริหาร และปฏิบัติการของ กฟผ. และ กฟภ. เฉพาะที่ประจำอยู่สำนักงานกลาง

กลุ่มที่ 1

สำรวจความคิดเห็นพนักงานระดับบริหาร (หัวหน้าแผนกขึ้นไป)

กลุ่มที่ 2

สำรวจความคิดเห็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน กฟผ.(ระดับ 1 – 7) และ กฟภ. (ระดับ 1 – 5)

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ในระดับบริหาร ระดับหัวหน้าแผนกขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งพนักงานระดับบริหารในฝ่ายต่าง ๆ ของ กฟผ. และ กฟภ. อันประกอบด้วย ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ อาทิเช่น งานทางด้านบัญชีการเงิน, ด้านช่างเทคนิค, ด้านธุรการ, ด้านพัฒนา บุคคล ฯลฯ เพื่อจะได้รับความคิดเห็นที่หลากหลายในระดับบริหาร โดยกำหนดให้หน่วยงานละ 50 คน สำหรับระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในระดับปฏิบัติการ กฟผ. (ระดับ 1 – 7) และ กฟภ. (ระดับ 1 – 5) ไม่เจาะจงฝ่ายใด ๆ คือ กฟผ. จำนวน 200 คน กฟภ. จำนวน 100 คน รวมกลุ่มตัวอย่างระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการครั้งนี้ จำนวน 400 คน ซึ่งมากกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ 392 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

ตัวแปรอิสระ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

สมมติฐานข้อที่ 2

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

ตัวแปรอิสระ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

สมมติฐานข้อที่ 3

กฟผ. และ กฟภ. มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การในช่วงของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ หน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ.

ตัวแปรตาม รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การในช่วงของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานข้อที่ 4

พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การ และมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ หน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ.

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 5

กฟผ. และ กฟภ. มีบรรยากาศในการสื่อสารในองค์การที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ หน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ.

ตัวแปรตาม บรรยากาศในการสื่อสารในองค์การ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สร้างขึ้นจากการศึกษา และตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ประกอบด้วยแบบสอบถามปลายปิด เป็นส่วนใหญ่และแบบสอบถามแบบปลายเปิดบางส่วน

แบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 5 ตอน ดังนี้

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลา การทำงาน รายได้ และหน่วยงานที่สังกัด |
| ตอนที่ 2 | เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การและบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การ |
| ตอนที่ 3 | เป็นคำถามความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 4 | เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ |
| ตอนที่ 5 | เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน |

คำถามในแบบสอบถามตอนที่ 2, 4, 5 เป็นคำถามใน ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

คำถามในการสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นการวัดความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มีการให้คะแนนแบบถูก - ผิด

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ตอบถูก ให้คะแนนเป็น 1

ตอบผิด ให้คะแนนเป็น 0

แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแบ่งเป็น 6 ระดับ คือ

มากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5
มาก	ให้คะแนนเป็น	4
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	3
น้อย	ให้คะแนนเป็น	2
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น	1
ไม่เคย	ให้คะแนนเป็น	0

แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสาร แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

		เชิงบวก	เชิงลบ
ไม่เคย	ให้คะแนนเป็น	1	5
น้อย	ให้คะแนนเป็น	2	4
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	3	3
มาก	ให้คะแนนเป็น	4	2
มากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5	1

ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ไม่พอใจเลย	ให้คะแนน	1
ไม่ค่อยพอใจ	ให้คะแนน	2
เฉย ๆ	ให้คะแนน	3
พอใจ	ให้คะแนน	4
พอใจมากที่สุด	ให้คะแนน	5

โดยผู้วิจัยกำหนดคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้คือ

คะแนนระหว่าง	ต่ำกว่า 1.50	=	น้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง	1.50 – 2.49	=	น้อย
คะแนนระหว่าง	2.50 – 3.49	=	ปานกลาง
คะแนนระหว่าง	3.50 – 4.49	=	มาก
คะแนนระหว่าง	4.50 – 5.00	=	มากที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา และขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Pre – test) กับกลุ่มพนักงาน กพผ. และ กพท. ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้จำนวนรวม 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร, บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร, ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร, ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาหาความเชื่อถือได้ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งผลจากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นได้ที่ค่า ความเชื่อมั่นดังนี้

- แบบสอบถามวัดความเข้าใจ ได้ค่าความเชื่อมั่น = .74
- แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบของการสื่อสารได้ความเชื่อมั่น = .81
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการสื่อสารได้ค่าความเชื่อมั่น = .88
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่น = .85
- แบบสอบถามบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร = .74

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลรวบรวม โดยขอความร่วมมือพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในสำนักงานกลางตามจำนวน ดังนี้
 - กฟผ. จำนวน 250 คน
โดยแบ่งเป็นระดับผู้บริหาร จำนวน 50 คน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน
 - กฟภ. จำนวน 150 คน
โดยแบ่งเป็นระดับผู้บริหาร จำนวน 50 คน ระดับปฏิบัติการ จำนวน 100 คน
2. ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์ (ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2541)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายตัวแปรและทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามตัวแปรต่าง ๆ คือ
 - ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้ โดยการหาค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย
 - รูปแบบการสื่อสาร โดยแบ่ง 4 ลักษณะ
 1. ลักษณะรับข่าวสารทั่วไป
 2. รับข่าวสารเกี่ยวกับแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
 3. ลักษณะการสั่งงานในหน่วยงาน
 4. รูปแบบ การติดต่อสื่อสารทางเดียว, สองทาง, การสื่อสารตามแนวนอน ลงล่าง, ล่างขึ้นบน และแนวนอน, การสื่อสารเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ
- โดยหาค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's Product Moment Correlation

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ใช้วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson's Product Moment Correlation

2.3 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ใช้ทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานระหว่าง กฟผ. กับ กฟภ. โดยใช้การหาค่า t-test

2.4 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ใช้ทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระหว่าง กฟผ. กับ กฟภ. โดยใช้การหาค่า t-test

2.5 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ใช้ทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงานระหว่าง กฟผ. กับ กฟภ. โดยใช้การหาค่า t-test

การประมวลผลข้อมูล

เนื่องจากการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลและค่าทางสถิติจำนวนมาก เพื่อความถูกต้อง เชื่อถือได้ และความรวดเร็วในการคำนวณ ผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Sciences)