



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) ซึ่งศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาตัวแปรด้านปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ 4 แห่ง นอกจากนี้ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร และพิจารณาหาปัจจัยใดที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ อันหมายถึงรัฐวิสาหกิจที่มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างที่มีจำนวน 10,000 คนขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจพบว่ารัฐวิสาหกิจที่มีจำนวนพนักงาน ตามเกณฑ์ดังกล่าวได้แก่

- | | | |
|----------------------------------|--------|----|
| 1. การสื่อสารแห่งประเทศไทย | 26,012 | คน |
| 2. องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย | 26,381 | คน |
| 3. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) | 23,764 | คน |
| 4. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) | 16,500 | คน |
| 5. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย | 32,370 | คน |

6. การไฟฟ้านครหลวง	12,533	คน
7. การรถไฟแห่งประเทศไทย	20,089	คน
8. องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	22,774	คน
รวมประชากรทั้งสิ้น	180,423	คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเจาะจง(Purposive Sampling) โดยได้เลือกรัฐวิสาหกิจที่นำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 4 องค์การ ซึ่งเป็นองค์การที่มีพนักงานจำนวนมาก 4 อันดับแรก และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ทั้ง 400 คน โดยพิจารณาจากจำนวนรวมของกลุ่มตัวอย่าง 4 แห่ง คือพนักงานของการสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น จำนวน 108,527 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่างประมาณ 95.5% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ตามเกณฑ์ของยามานะ (Taro Yamane อ้างจาก วิเชียร เกตุสิงห์, 2537: 29) โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างของพนักงานรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งตามวิธี Quota Sampling ดังนี้

สูตร

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรของแต่ละรัฐวิสาหกิจที่เป็นตัวแทน}}{\text{จำนวนทั้งหมดของประชากรในทุกรัฐวิสาหกิจที่เป็นตัวแทน}}$$

$$\begin{aligned} \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} &= 400 \text{ คน} \\ \text{จำนวนพนักงานรัฐวิสาหกิจ} &= 26,012 + 26,386 + 32,370 + 23,764 \\ &= 108,527 \text{ คน} \end{aligned}$$

1. จำนวนตัวอย่างของการสื่อสารแห่งประเทศไทย

$$\frac{400 \times 26,012}{108,527} = 96 \text{ คน}$$

$$10,8527$$

2. จำนวนตัวอย่างขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

$$\frac{400 \times 26,381}{108,527} = 97 \text{ คน}$$

3. จำนวนตัวอย่างของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

$$\frac{400 \times 32,370}{108,527} = 119 \text{ คน}$$

4. จำนวนตัวอย่างของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

$$\frac{400 \times 23,764}{108,527} = 88 \text{ คน}$$

รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ 400 คน

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 500 ชุด

ได้กลับคืนมาและนำมาใช้วิเคราะห์รวม 411 ชุด แบ่งออกได้ดังนี้

1. การสื่อสารแห่งประเทศไทย 104 คน
2. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 97 คน
3. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 120 คน
4. บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 90 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รัฐวิสาหกิจที่สังกัด ระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตัวแปรต้น บึงจัญบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รัฐวิสาหกิจที่สังกัด ระยะเวลาของการทำงาน

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การ
ไม่แตกต่างกัน

ตัวแปรต้น	รัฐวิสาหกิจที่สังกัด
ตัวแปรตาม	ความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจในการสื่อสาร
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ
องค์การ

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจในการสื่อสาร
ตัวแปรตาม	ความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ
องค์การ

ตัวแปรต้น	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ตัวแปรตาม	ความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานใน
องค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน
ตัวแปรตาม	ความผูกพันต่อองค์การ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Close-ended) ซึ่งแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ชื่อเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วารสาร หนังสือ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ถามเกี่ยวกับปัจจัยบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาของการทำงาน

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร สร้างขึ้นตามวิธีการ Rensis Likert โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจาก CSS Survey (Communication Satisfaction) ของ Downs and Hazen (Down and Hazen, 1977: 63-76) ใน 8 ลักษณะ คือ

- ภาพรวมขององค์กร
- ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว
- การให้ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล
- บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร
- การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานระดับใกล้เคียงกัน
- คุณภาพของการสื่อสาร
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแนวทางของ Herzberg (Herzberg, 1966: 7-11) และคณะใน 12 ลักษณะ คือ

- ความสำเร็จของงาน
- การบังคับบัญชา
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- สภาพการทำงาน
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- เงินเดือนค่าจ้าง
- ความรับผิดชอบ
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ความก้าวหน้าในงาน
- สถานะของอาชีพ
- นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- ความมั่นคงในงาน

ตอนที่ 4 ถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากเครื่องมือ Organizational Commitment Questionnaire หรือ OCQ ของพอร์เตอร์และสมีท (Mowday, Porter and Steers, 1982: 17) ซึ่งวัดองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรใน 3 ด้านคือ

- ความเชื่อมั่นอย่างสูงและยอมรับในเป้าหมาย ตลอดจนค่านิยมขององค์กร
- ความเต็มใจในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในองค์กร
- ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขและปรับแก้ตามคำแนะนำก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้วย และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาหาความเชื่อถือได้โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ตามแบบของ Combach ตามสูตรดังนี้ (อ้างถึงในวิเชียร เกตุสิงห์ 2534: 176)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum v_i}{V_t} \right|$$

เมื่อ	α	คือ	ค่าความเชื่อถือได้
	K	คือ	จำนวนข้อ
	v_i	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	คือ	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นปรากฏดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร	มีความเชื่อมั่น .8904
แบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มีความเชื่อมั่น .9257
แบบสอบถามตอนที่ 4 เรื่องความผูกพันต่อองค์กร	มีความเชื่อมั่น .8679

จะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์สูงถึงสูงมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลที่รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ดังนี้ การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์กร โทรทัศน์แห่งประเทศไทย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2540 ใช้เวลาประมาณ 2 สัปดาห์

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อโดยให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนของคำถามในแบบสอบถามกำหนดจะมีค่าคะแนนดังนี้ คือ

		ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้เป็น	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้เป็น	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่มีความเห็น	กำหนดให้เป็น	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้เป็น	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้เป็น	1 คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์ดังกล่าวใช้กับแบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรและจัดระดับค่าของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1. ความพึงพอใจในการสื่อสาร 40 ข้อ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 32 ข้อ
3. ความผูกพันต่อองค์กร 15 ข้อ

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

คะแนนระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ระดับต่ำมากหรือมีความพึงพอใจน้อยมาก

คะแนนระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง ระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจน้อย

คะแนนระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลางหรือมีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง ระดับสูงหรือมีความพึงพอใจสูง

คะแนนระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง ระดับสูงมากหรือมีความพึงพอใจระดับสูงมาก

การแปลความหมายระดับความผูกพันต่อองค์กร

คะแนนระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง ระดับต่ำมากหรือมีความผูกพันน้อยมาก

คะแนนระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง ระดับต่ำหรือมีความผูกพันน้อย

คะแนนระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง ระดับปานกลางหรือมีความผูกพันปานกลาง

คะแนนระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง ระดับสูงหรือมีความผูกพันสูง

คะแนนระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง ระดับสูงมากหรือมีความผูกพันสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าสถิติสำหรับปัจจัยบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาของการทำงาน โดยหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่
2. ใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way Analysis of Variance) ในกรณีที่มีการวิเคราะห์ความแปรปรวนพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบรายคู่ของ Scheffé
3. ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารมีกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและพิจารณาว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลหรือเป็นตัวอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด
5. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ นำเสนอเป็นความเรียง