

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประเภทศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ทั้งที่ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ระดับ 3-6 จำนวนประชากรทั้งหมด 431 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ กรมประชาสงเคราะห์เดือนพฤษภาคม 2545) ในส่วนกลางประกอบด้วยนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในกองต่าง ๆ รวม 37 กองจำนวน 156 คน และส่วนภูมิภาคประกอบด้วยนักสังคมสงเคราะห์ตามจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ 75 จังหวัด จำนวน 375 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเทียบตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของ Robert V. Krejcie and W. Mogan ใน Educational and Psychological Measurement (1970: 608-609) ซึ่งจากตารางประชากร 440 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 205 คน ดังนั้น การวิจัยนี้ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน

การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) โดยนำรายชื่อนักสังคมสงเคราะห์ระดับ 3-6 ทั้งหมดจำนวน 431 คนมาทำการจับฉลากรายชื่อตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

ตัวแปรอิสระ : รูปแบบการสื่อสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการสื่อสาร

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

ตัวแปรอิสระ : รูปแบบการสื่อสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

ตัวแปรอิสระ : ความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ : ลักษณะทางประชากร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 รูปแบบการสื่อสารเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ได้มากที่สุด

ตัวแปรอิสระ : รูปแบบการสื่อสาร

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี) ระดับเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ประเภทของผู้ใช้บริการ หน่วยงานที่นักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสารในองค์การ 12 ข้อ และแบบสอบถามทิศทางการสื่อสาร 7 ข้อและกระแสการไหลของข้อมูลข่าวสาร 7 ข้อ คือ

1. การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จำนวน 12 ข้อ
2. การสื่อสารทางเดียวและสองทาง จำนวน 7 ข้อ
3. การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดจากมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey : CSS) ของ Downs และ Hazen และนำมาสร้างให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและสภาพแวดล้อมทางการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ความพึงพอใจใน

- ปริมาณข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การ
- ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร
- ลักษณะการติดต่อสื่อสาร
- บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ
- คุณภาพของสื่อ
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับใกล้เคียงกัน

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำนวน 19 ข้อ โดยสร้างขึ้นจากแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959: 185-224) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ 9 ลักษณะ ได้แก่ ความพึงพอใจใน

- นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- ความสำเร็จในงาน
- ความมั่นคงในงาน
- ความก้าวหน้าในงาน
- เงินเดือน
- สภาพการทำงาน
- การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

แบบวัดลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์การ การสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลักษณะการวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ การเลือกตอบมีความหมายดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยหรือพึงพอใจในระดับมากที่สุดว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
มาก	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยหรือพึงพอใจในระดับมากว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
ปานกลาง	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยเพียงครึ่งเดียวว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
น้อย	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยเพียงเล็กน้อยว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น
น้อยที่สุด	หมายถึง	รู้สึกเห็นด้วยน้อยที่สุดว่าเป็นจริงตามข้อความนั้น

พิจารณาเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยกับข้อความ	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน	ให้ 1 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน	ให้ 2 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน	ให้ 4 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน	ให้ 5 คะแนน

การแปลผลให้คะแนนจากแบบสอบถามลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์การ รูปแบบการสื่อสาร แบบวัดความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะจัดเป็นระดับตั้งแต่มากที่สุดจนถึงน้อยที่สุดโดยใช้คะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2534)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.50-5.00	หมายถึง	ระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.50-4.49	หมายถึง	ระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50-3.49	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50-2.49	หมายถึง	ระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.49	หมายถึง	ระดับต่ำสุด

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cohen and Manion, 1994: 139-140) แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ต่ำกว่า .20	ต่ำมาก
.20 ถึง .34	ต่ำ
.35 ถึง .64	ปานกลาง
.65 ถึง .85	สูง
มากกว่า .85	สูงมาก

ส่วนเครื่องหมาย + หรือ - แสดงถึงลักษณะหรือทิศทางของความสัมพันธ์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก หมายความว่า ข้อมูลมีลักษณะตามกัน ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ หมายความว่า ข้อมูลมีลักษณะตามข้ามกัน (ประคอง กรรณสูต, 2534)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา นักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอคำแนะนำในการตรวจสอบแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูล

2. การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability Test) นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มนักสังคมสงเคราะห์ในสวนกลางที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาหาค่าความเชื่อถือได้ แล้วใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538) มีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อถือได้

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ค่าความเชื่อถือได้ต้องไม่น้อยกว่า 0.70 จึงจะถือว่ายอมรับได้

จากการทดลองใช้ (Try out) แบบสอบถาม เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ด้วยการคำนวณค่า Alpha Coefficient โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ดังนี้

แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารในองค์กร = 0.86

แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร = 0.84

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร = 0.86

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน = 0.87

จึงสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามครั้งนี้ว่า ค่าความเชื่อถือได้สูงกว่า 0.70 สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลต่อไปได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเข้าติดต่อกับหน่วยงาน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามกับนักสังคมสงเคราะห์ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. จัดส่งแบบสอบถามให้แก่นักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักสังคมสงเคราะห์ระดับ 3-6 ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจำนวน 431 คน ในส่วนกลางผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง แต่สำหรับในส่วนภูมิภาคผู้วิจัยทำการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยได้แนบของเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายซองไปพร้อมกับแบบสอบถาม และมีการติดตามผลไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทางโทรศัพท์

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาเรียบร้อยแล้ว นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social sciences) ซึ่งมีรายละเอียดการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะการติดต่อสื่อสาร การสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการแปลเชิงบรรยาย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางประชากร ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

2.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 5 โดยวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) เพื่อค้นหาค่าของตัวแปรอิสระต่าง ๆ ที่จะสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

การนำเสนอข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาบรรยายประกอบการแสดงตารางสถิติ