

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น โดยมีรายละเอียดในเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลหลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 8 ฝ่ายคือ

- 1.1 ฝ่ายบริหาร (Department of Administration)
- 1.2 ฝ่ายเดินรถ 1 (Department of Bus Operation 1)
- 1.3 ฝ่ายเดินรถ 2 (Department of Bus Operation 2)
- 1.4 ฝ่ายเดินรถ 3 (Department of Bus Operation 3)
- 1.5 เขตปรับอากาศ (Air-Condition Bus Zone)

1.6 สำนักวิศวกรรม (Engineering Office)

1.7 สำนักงานตรวจสอบ (Audit Office)

1.8 กองเลขานุการและประชาสัมพันธ์ (Secretary and Public Relations Office)

รวมประชากรทั้งสิ้น 22,219 คน

(ที่มา : รายงานประจำปี องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2534 : 16-17)

2. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยจัดแบ่งพนักงานเป็นกลุ่ม ๆ หรือประเภทแล้วจึงสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มออกมาอีกทีหนึ่ง จากพนักงานที่ปฏิบัติการอยู่ในฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเดินรถ 1 ฝ่ายการเดินรถ 2 ฝ่ายการเดินรถ 3 เขตปรับอากาศ สำนักวิศวกรรม สำนักงานตรวจสอบ และกองเลขานุการและประชาสัมพันธ์ โดยใช้ตารางของ Taro Yamane (1973 : 1089) ในการกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 5 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากประชากรทั้งสิ้น 22,219 คน โดยจำแนกตามสัดส่วนที่เป็นจริงของพนักงานแต่ละฝ่ายได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทพนักงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	ร้อยละ
1. ชั้นตรงต่อผู้อำนวยกา	2,148	39	9.67
2. ฝ่ายบริหาร	149	3	.67
3. ฝ่ายการเคินรถ 3 ฝ่าย			
:พนักงานขับรถ	7,887	141	35.49
:พนักงานเก็บค่าโดยสาร	8,562	153	38.53
:นายท่า	807	15	3.63
:นายท่าอู่	110	2	.49
:นายตรวจ	715	13	3.21
:ผู้จัดการสาย	144	3	.64
:ผู้ช่วยผู้จัดการสาย	156	3	.70
:พนักงานประจำสำนักงาน	1,343	24	6.04
:ผู้บริหารเขต	208	4	.93
รวม	22,219	400	100.00

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ประการดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2. องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงานและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมี 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร วารสาร หนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) เพื่อสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ สร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจาก CSS Survey (Communication Satisfaction) ของ Downs and Hazen ใน 8 ลักษณะคือ

- ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป
- การหล่อหลอมทางองค์การ
- ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล
- บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร
- การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน
- คุณภาพของสื่อ
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแนวทางของ Herzberg และคณะใน 12 ลักษณะคือ

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

การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานบริษัทขนส่ง จำกัด จำนวน 30 คน

2. นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังต่อไปนี้

2.1 หาความตรง (Validity) โดยหาความตรงในข้อความจากแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยเป็นความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูรายชื่อผู้เชี่ยวชาญในภาคผนวก)

2.2 หาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีการของ Cornbach เป็นค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (\mathcal{L} -Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2534 : 116)

$$\mathcal{L} = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$

K = จำนวนข้อ

V_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลจากการคำนวณหาความเที่ยงของเครื่องมือ จากข้อ 6 - 77
= .94 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือที่ใช้มีความน่าเชื่อถือดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. ติดต่อกับคณะผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเดินรถ 1 ฝ่ายการเดินรถ 2 ฝ่ายการเดินรถ 3 เพื่อขอความร่วมมือในการวิจัย
3. ดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเองโดยประสานงานกับฝ่ายประชาสัมพันธ์องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความ จะมี 5 คำตอบให้เลือกคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม้แน่ใจ ไม้เห็นด้วย และไม้เห็นด้วยอย่างยิ่ง และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ โดยให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนของคำถามในแบบสอบถามเชิงบวกจะมีค่าคะแนนดังนี้คือ

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม้มีความเห็น
- 2 หมายถึง ไม้เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม้เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนคำถามในแบบสอบถามเชิงลบค่าคะแนนจะเป็นตรงข้าม เกณฑ์ดังกล่าวใช้กับตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจัดระดับค่าของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ รวม 40 ข้อ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 32 ข้อ โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ.-

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.50 ระดับต่ำมากหรือมีความพึงพอใจน้อยมาก

คะแนนระหว่าง	1.51 - 2.50	ระดับต่ำ หรือมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่าง	2.51 - 3.50	ระดับปานกลาง หรือมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง	3.51 - 4.50	ระดับสูง หรือมีความพึงพอใจระดับสูง
คะแนนระหว่าง	4.51 - 5.00	ระดับสูงมาก หรือมีความพึงพอใจระดับสูงมาก

สำหรับเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่มและแปลความหมายว่าคะแนนนั้น แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

น้อยกว่า 129 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ
 130 - 150 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มากกว่า 151 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

น้อยกว่า 104 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ
 105 - 119 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

มากกว่า 120 คะแนน หมายถึงความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ทั้งสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ องค์ประกอบทางสังคมในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน โดยหาค่าร้อยละ และคะแนนเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็น nominal scale คือองค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ ระดับตำแหน่ง กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ใช้ค่าสถิติไคสแควร์ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เป็น nominal scale คือองค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ ระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 3 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

2.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 4 หาค่า Multiple Correlation เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทำการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS * (Statistical Package for the Social Sciences)