บทที่ 3
วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม และเอกสารของศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมในประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เลขที่ 182 ถนนเชียงใหม่-ฝาง ตำบลขี้เหล็ก อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัยเชิงปริมาณ

ได้แก่บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ทั้งหมด ที่ไม่ใช่ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ อันได้แก่ หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/ศูนย์ หัวหน้ากลุ่มงาน,หัวหน้าสำนัก หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 190 คน ซึ่งมีบุคลากรที่สามารถตอบแบบสอบถามได้ทั้งหมด 183 คน ส่วนอีก 7 คนไม่ได้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากลาติดราชการ 3 คน ลาศึกษาต่อ 3 คน ปฏิบัติหน้าที่ช่วยราชการองค์การอื่น 1 คน ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

ลำดับ	กลุ่มภารกิจ/ศูนย์	กลุ่มงาน	งาน	จำนวนบุคลากร
1	กลุ่มภารกิจอำนวยการ			1
		1. บริหารทั่วไป		1
			- งานการเจ้าหน้าที่	1
			- งานธุระการ	13
			- งานการเงินและบัญชี	4
			- งานพัสดุ	7
			- ซ่อมบำรุง	6
		2. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์		3
2	กลุ่มภารกิจวิชาการ			2
		1. กลุ่มงานเวชศาสตร์และสารเสพติด		1 *
			- งานเภสัชกรรม	4
			- งานชันสูตร	3
			- งานจิตวิทยา	4
			- งานเวชระเบียน	1
			- งานสังคมสงเคราะห์	2
			- งานแพทย์แผนไทย	4 *
		2. กลุ่มงานวิจัย		1
			- งานวิจัยและประเมินเทคโนโลยี	2
			- งานพัฒนาวิชาการ	1
		3. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสนับสนุนวิชาการ		1

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	กลุ่มภารกิจ/ศูนย์	กลุ่มงาน	งาน	จำนวนบุคลากร
			- งานถ่ายทอดเทคโนโลยี	1
			- งานพัฒนาเครือข่าย	1
			- งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
		4. กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ		1
			- งานอาชีวะบำบัด	5 *
			- งานกิจกรรมบำบัด	4
			- งานโภชนาการ	6
3.	กลุ่มภารกิจบริการวิชาการ			1
		1. กลุ่มงานวิชาการพยาบาล		1
			- งานวิชาการพยาบาล	1 *
			- งานพัฒนาบุคลากร	2
			- งานควบคุมการติดเชื้อ	1 *
			- งานติดตามผล	1
		2. กลุ่มงานบริการผู้ป่วยใน		1
			- หอผู้ป่วยรุ่งอรุณ	12
			- หอผู้ป่วยชีวิตใหม่	12
			- หอผู้ป่วยสมทรง	14
			- หอผู้ป่วยเอื้ออาทร	14
			- ศูนย์ชุมชนบำบัด 1	7
			- ศูนย์ชุมชนบำบัด 2	7

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	กลุ่มภารกิจ/ศูนย์	กลุ่มงาน	งาน	จำนวนบุคลากร
		3. กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก		1
			- งานผู้ป่วยนอก	3
			- งานคลินิกฟ้าใหม่	7
			- งานหน่วยจ่ายกลาง	5
4	ศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพรัตนานุรักษ์ ลำปาง			12
5	ศูนย์พัฒนาคุณภาพ			2
		รวม		183

หมายเหตุ * หมายถึง มีบุคลากรที่ควบตำแหน่ง 2 ตำแหน่ง จำนวน 1 คน

ที่มา: งานการเจ้าหน้าที่ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2548

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงคุณภาพ

เนื่องจากจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม 183 คน แต่มีบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะเพียงจำนวน 24 คน (ร้อยละ 13.11) ไม่ได้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 159 คน (ร้อยละ 86.89) ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่ได้จึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของบุคลากรศูนย์ฯ ได้ ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จากบุคลากรระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มาไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีวุฒิการศึกษาในระดับ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 30 คน เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลได้โดยสะดวก และมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารงานขององค์การได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้เป็นตัวแทนของบุคลากรในการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การได้ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์

ลำดับ	กลุ่มภารกิจ	ระดับหัวหน้างาน	ระดับปฏิบัติ	รวม
1	กลุ่มภารกิจอำนวยการ	3	3	6
2	กลุ่มภารกิจวิชาการ	3	3	6
3	กลุ่มภารกิจบริการวิชาการ	9	9	18
	รวม			**30**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (questionnaires) เป็นคำถามปลายเปิด (open – ended questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และคำถามปลายปิด (close – ended questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบในข้อที่ต้องการมากที่สุด นอกจากนี้ ยังใช้การรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้แนวคำถามอย่างกว้างๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การมีความสมบูรณ์และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์

เป็นลักษณะคำถามทั้งปลายเปิดและปลายปิด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน สังกัดกลุ่มงาน สังกัดกลุ่มภารกิจ/ศูนย์ และหน้าที่ความรับผิดชอบ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

ใช้คำถามปลายปิดทั้งหมด ซึ่งแบ่งข้อคำถามออกเป็นประเด็นหลัก 5 ประเด็น ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ประเภทการสื่อสารในองค์การ ช่องทางในการสื่อสารขององค์การ และสภาพการสื่อสารในองค์การ โดยในแต่ละประเด็นหลักมีการแบ่งประเด็นย่อยออกไปอีก รวมทั้งสิ้น 59 ข้อ

ข้อคำถามเป็นการวัดค่าระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ Likert โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด (5 คะแนน) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การมากที่สุด

พึงพอใจมาก(4 คะแนน) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การมาก

พึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การปาน กลาง

พึงพอใจน้อย (2 คะแนน) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การน้อย

พึงพอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน) หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การน้อยมากหรือไม่พึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

เป็นคำถามแบบปลายเปิด และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยครั้งแรก ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแทรกคำถามแบบปลายเปิดลงในทุกข้อคำถามในตอนที่ 2 เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็นได้ตรงประเด็นในกรณีที่มีระดับความคิดเห็นปานกลางลงมาจนถึงน้อยที่สุด แต่เนื่องจากข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากร มีจำนวนเพียง 24 คน จากจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 183 คน ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนที่น้อยมากจึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของบุคลากรศูนย์ฯ ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยการใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้แนวคำถามอย่างกว้าง ๆ ให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์กับองค์การมากที่สุด หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำเนื้อหาทุกข้อคิดเห็นมาจัดเป็นหมวดหมู่ และนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

การทดสอบเครื่องมือ

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงเนื้อหา (content validity) และภาษาที่ใช้ (wording) โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข หลังจากแก้ไขแล้ว นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงเพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (pre - test) กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดแม่ฮ่องสอน จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อ แต่ละตอน ของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และใช้ภาษาที่เหมาะสมเพียงใด ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจง่าย

ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ใช้วิธีคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบัค (Cronbach 's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษามีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุมัติเก็บข้อมูลวิจัยเสนอผู้อำนวยการ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เพื่อขออนุญาตในการเก็บแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กับบุคลากรศูนย์ฯ ทุกคน ในวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2548 และได้รับการอนุมัติเมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม พ.ศ. 2548

2. ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรของศูนย์ฯ ทุกคนโดยการมอบให้หัวหน้างานทุกงาน เพื่อทำการแจกจ่ายตามจำนวนบุคลากรในสังกัด โดยเริ่มเก็บข้อมูลในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2548 และนัดเก็บแบบสอบถามอีก 1 สัปดาห์ แต่เนื่องจากบุคลากรส่วนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่ในเวรบ่าย-ดึก ไม่ได้ขึ้นปฏิบัติหน้าที่ตามวันปฏิทิน ประกอบกับบางคนติดราชการนอกสถานที่ และบางคนมีภารกิจเร่งด่วนมากจึงทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามและส่งคืนตามระยะเวลาที่กำหนดได้ จึงทำให้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลยืดเยื้อออกไปอีก สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 183 คน จากจำนวนบุคลากรศูนย์ฯ ทั้งสิ้น 190 คน โดยสิ้นสุดการเก็บแบบสอบถามในวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2548 รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม 1 เดือน

3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 183 ชุด มาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และหลังการตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะจำนวนน้อยมาก กล่าวคือ มีจำนวนเพียง 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่ได้จึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนบุคลากรศูนย์ฯ โดยภาพรวมได้ ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้แนวคำถามอย่างกว้าง ๆ ใน 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ประเภทการสื่อสารในองค์การ ช่องทางการสื่อสารในองค์การ และสภาพการสื่อสารในองค์การ เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้มีอิสระในการให้ข้อมูล คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 30 คน ใช้เวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาจัดหมวดหมู่ ก่อนนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยวิธีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำนวณหาค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ แปรค่าคะแนนความพึงพอใจโดยวิธีประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ Likert (พรทิพย์ พิมลศิลป์, 2539: 96 - 97) โดย นำค่าคะแนนที่แปรค่าได้คำนวณหาค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง		ความหมาย
4.51 –5.00 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 – 4.50 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจมาก
2.51 – 3.50 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.51 – 2.50 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50 คะแนน	หมายถึง	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เนื่องจากเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้นำข้อคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่ตามประเด็นหลักที่กำหนด แล้วนำเสนอรายงานในรูปการบรรยาย