

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่
ขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้” มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบวิธีการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัยที่ใช้เป็นแบบการวิจัยแบบไม่ทดลองโดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อประเมินการรับรู้และสำรวจพฤติกรรมของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการ ใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายเปิด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ จำนวน 1,060 คน ประกอบด้วย

- 1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้
- 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา
- 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี
- 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส

- 5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
- 6) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสตูล
- 7) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

ซึ่งสามารถจำแนกประเภทของพนักงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- พนักงานระดับสูง (ระดับ 8 - 10) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการกอง รองผู้อำนวยการกอง ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้ชำนาญการ หัวหน้าแผนก
- พนักงานระดับกลาง (ระดับ 4 - 7) ประกอบด้วย ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก พนักงานช่าง พนักงานบัญชี พนักงานสารบรรณ วิศวกร นักบัญชี นักบริหารงานทั่วไป
- พนักงานระดับล่าง (ระดับ 1 - 3) ประกอบด้วย พนักงานช่าง พนักงานบัญชี พนักงานสารบรรณ พนักงานขับรถ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้ ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการใช้สูตร การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (Finite Population) ของยามานะ (Yamane, 1973) ด้วยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95%

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

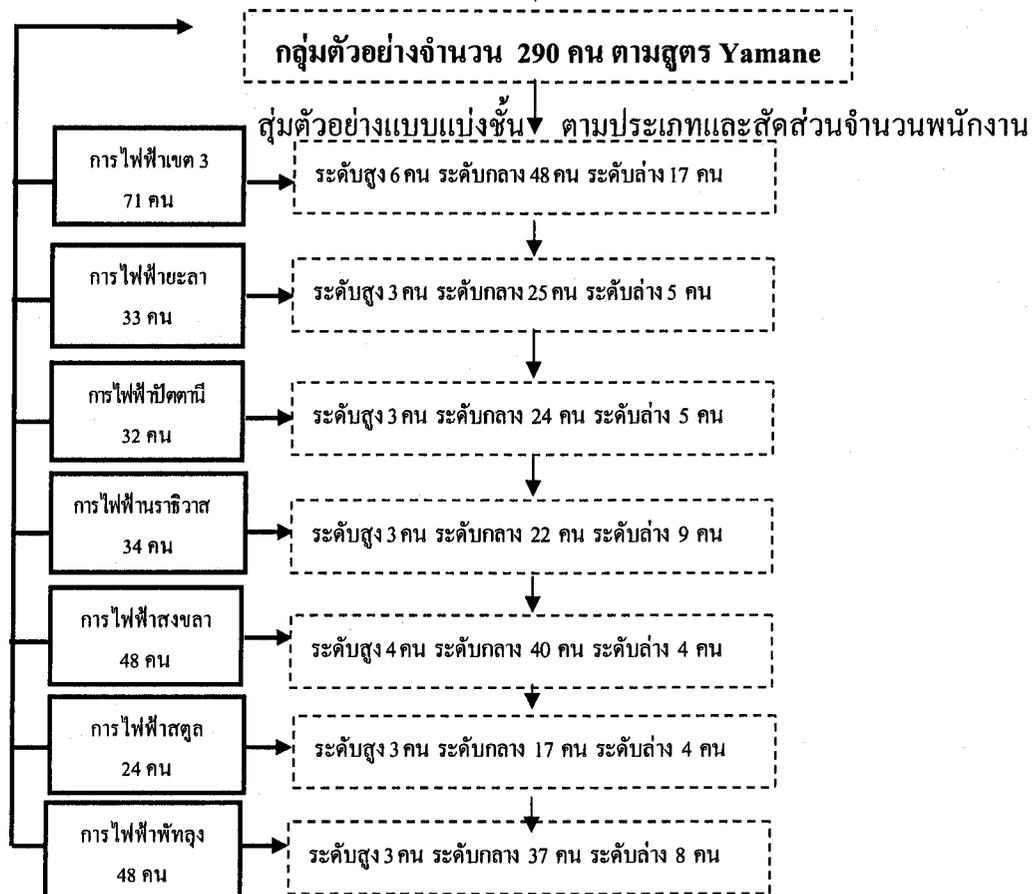
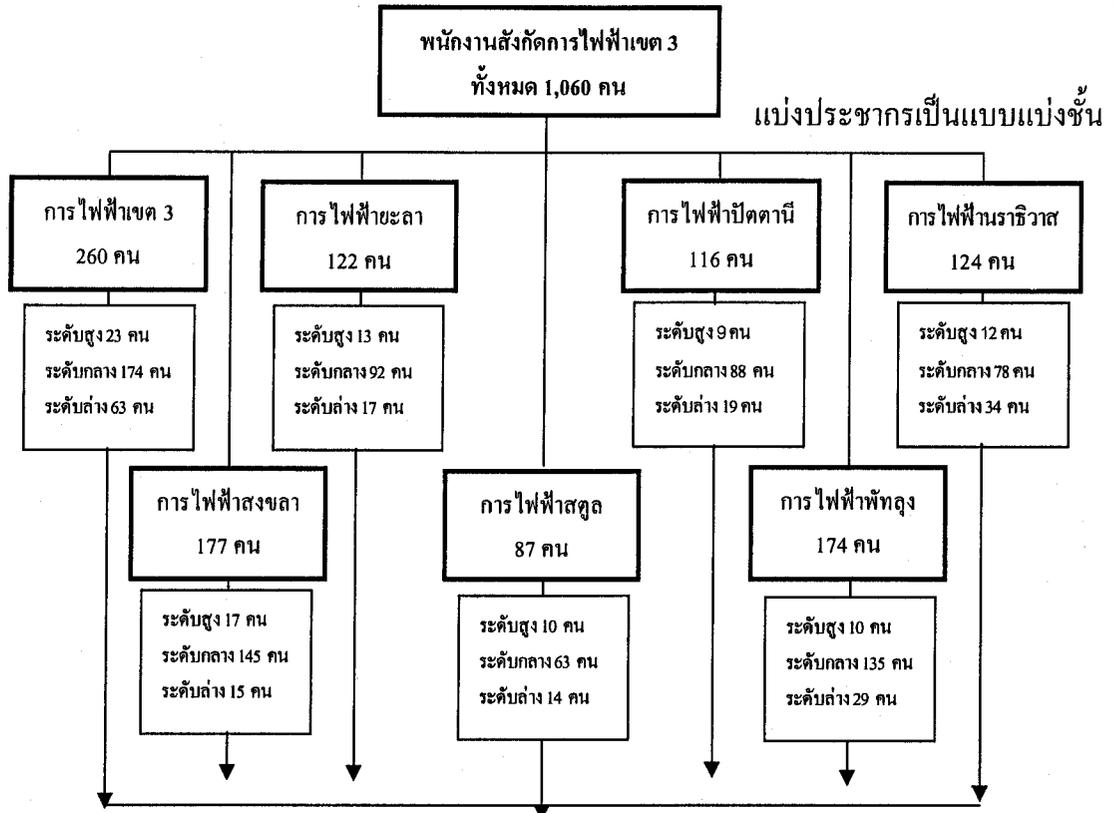
เมื่อแทนค่าสูตร โดยใช้วิธีการคำนวณตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละระดับ ปรากฏว่า จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน ดังแสดงผลในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามระดับ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	จำนวนประชากร				จำนวนกลุ่มตัวอย่าง			
	ระดับ	ระดับ	ระดับ	รวม	ระดับ	ระดับ	ระดับ	รวม
	สูง	กลาง	ต่ำ		สูง	กลาง	ต่ำ	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคใต้	23	174	63	260	6	48	17	71
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดยะลา	13	92	17	122	3	25	5	33
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี	9	88	19	116	3	24	5	32
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส	12	78	34	124	3	22	9	34
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา	17	145	15	177	4	40	4	48
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสตูล	10	63	14	87	3	17	4	24
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพัทลุง	10	135	29	174	3	37	8	48
รวม	94	775	191	1,060	25	213	52	290

ข้อมูล: แผนกบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ณ เดือน พฤศจิกายน 2549

2.2.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง ด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามประเภทของประชากร และกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนประชากรในแต่ละระดับ โดยใช้การสุ่มแบบง่าย ปรากฏผลดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยการสำรวจหาระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 348 ชุด (เพื่อสำหรับการไม่ส่งแบบสอบถามกลับมาอีก 20% ของกลุ่มตัวอย่าง 290 คน) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้คือ

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการรับรู้ของพนักงานในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ ประกอบด้วย ทัศนคติและความพึงพอใจในงานของพนักงาน แรงจูงใจ บทบาทผู้นำ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โครงสร้างองค์กร การติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนของนโยบาย

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ใน 5 ส่วนมีโครงสร้างของแบบสอบถามดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระด้านบุคคล		ตอนที่ 2
ประกอบด้วย		
1. การรับรู้ของพนักงาน	- ระดับการรับรู้ของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน	ข้อที่ 1- 3
	- ระดับความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน	ข้อที่ 4
	- ระดับการยอมรับของพนักงานในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่	ข้อที่ 5

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระด้านบุคคล		
2. ทักษะและความพึงพอใจ ของพนักงาน	- ระดับความสำคัญของทัศนคติของ พนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมใหม่ใน การทำงาน	ตอนที่ 4 ข้อที่ 1
	- ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน	ข้อที่ 2 - 3
	- ระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อวัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน	ข้อที่ 4 - 5
ตัวแปรอิสระด้านบุคคล		
3. แรงจูงใจ	- ระดับความสำคัญของการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร	ข้อที่ 6
	- ระดับความเหมาะสมของการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร	ข้อที่ 7
	- ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มี ต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ภายในองค์กร	ข้อที่ 8
4. บทบาทผู้นำ	- ระดับความรู้ ความสามารถในการ บริหารงานของผู้นำภายในองค์กร	ข้อที่ 9
	- ระดับการให้ความสำคัญของผู้นำ ในการนำวัฒนธรรมใหม่มาใช้	ข้อที่ 10
5. การมีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงาน	- ระดับของการเปิดโอกาสให้ พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการ กำหนดเป้าหมายและวิธีการทำงาน	ข้อที่ 11
	- ระดับของความร่วมมือในการ ทำงานเป็นทีม	ข้อที่ 12

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรอิสระด้านองค์การ		ตอนที่ 4
ประกอบด้วย		
6. วัฒนธรรมองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	- ระดับความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ - ระดับความเหมาะสมของวัฒนธรรมองค์การ - ระดับความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	ข้อที่ 13 ข้อที่ 14 ข้อที่ 15 - 16
7. โครงสร้างองค์การ	- ระดับความเหมาะสมของการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ - ระดับความเหมาะสมของโครงสร้างองค์การ	ข้อที่ 17 ข้อที่ 18
8. การติดต่อสื่อสาร	- ระดับความถี่ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ - ระดับความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการสื่อสาร - ระดับความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ	ข้อที่ 19 ข้อที่ 20 ข้อที่ 21
9. ความชัดเจนของนโยบาย	- ระดับความสำคัญของความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน - ระดับความรู้ ความเข้าใจในนโยบายของพนักงาน	ข้อที่ 22 ข้อที่ 23

ตารางที่ 3.2 แสดงโครงสร้างของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม
ตัวแปรตาม ประกอบด้วย		ตอนที่ 3
10. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานภายใต้ วัฒนธรรมใหม่	ระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ - ความทันสมัยของข่าวสาร - การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ - ความสามัคคีและการทำงานเป็นทีม - ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ - การสร้างความพึงพอใจในการให้ บริการแก่ลูกค้า - ความโปร่งใสในการทำงาน - ความมีคุณธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า , ความเสมอภาคในการปฏิบัติงาน และความเป็นธรรม 	ข้อ 1 - 2 ข้อ 3 - 4 ข้อ 5 - 6 ข้อ 7 - 8 ข้อ 9 - 10 ข้อ 11 - 12 ข้อ 13 ข้อ 14 ข้อ 15 ข้อ 16

3.2 การสร้างและพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 1) ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การจาก หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขตของเนื้อหาที่จะสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาและรายละเอียดที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้
- 2) ขกร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเนื้อหา และรายละเอียดที่กำหนดไว้ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของการใช้ภาษาและความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
- 3) ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ในแบบสอบถาม หลังจากกร่างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาด้านงานวิจัยปรับปรุง และตรวจสอบ เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น
- 4) นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อวัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

3.3 ขั้นตอนและวิธีการ

นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (pre-test) กับพนักงานที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด ต่อจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951 อ้างใน วรรณคดี แสงประทีปทอง 2548: 143) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังนี้

สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_x^2} \right]$$

เมื่อ α คือ ความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนข้อสอบ หรือข้อคำถาม

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ เมื่อคำนวณตามสูตรดังกล่าว หากได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสมบูรณ์ เพียงตรงและเชื่อถือได้ พร้อมทั้งจะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1) นำแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3,4 ซึ่งประกอบด้วยจำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละส่วน โดยกำหนดให้การให้คะแนนระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ

2) เลือกจำนวนข้อที่ต้องการทดสอบในแบบสอบถามส่วนที่ 2,3,4 เพื่อคำนวณ หาค่า Alpha ด้วยคำสั่งในคอมพิวเตอร์ หากมีค่ามากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ และหากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใดผู้ศึกษาจะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน

3) ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามในด้านการรับรู้ของพนักงาน ด้านพฤติกรรมและด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคใต้ ปรากฏผลว่าค่า Reliability Coefficients ของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ .7678

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลจากเอกสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ แนวคิดและ ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่เป้าหมาย ที่ส่งคืนมาให้แก่ผู้ศึกษาโดยตรง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS/PC เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

5.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษารวบรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการอิงเกณฑ์ซึ่งแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้วิธีการคำนวณความกว้างของชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{(5-1)}{5} = 0.8$$

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.79	หมายความว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.80 - 2.59	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.60 - 3.39	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.40 - 4.19	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.20 - 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

5.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อประเมินการรับรู้ของพนักงาน ภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงานของการไฟฟ้าในแต่ละระดับ

5.3 หาค่าเฉลี่ยของระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในแต่ละระดับตำแหน่ง ว่ามีความแตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

5.4 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Regression) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะทำการสรุปเรียบเรียงข้อมูลเพื่อนำเสนอในเชิงพรรณนา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งสามารถสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย	สถิติที่ใช้
1. เพื่อประเมินการรับรู้ของพนักงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ ในการทำงาน	One - Way ANOVA การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว
2. เพื่อสำรวจหาระดับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใน การปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมใหม่ในการทำงาน	One - Way ANOVA การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวให้เข้ากับ การปฏิบัติงานตามวัฒนธรรมใหม่	Regression การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

6. ระยะเวลาในการวิจัย

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม 2549 – เมษายน 2550