

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ ปัญหาและอุปสรรค และความสัมพันธ์ของรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเจาะจงที่จะศึกษา เฉพาะ พนักงานไปรษณีย์ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งสิ้น 37 แห่ง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจจำนวนประชากร เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2554 พบว่า มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 352 คน ทั้งนี้เนื่องจาก จำนวนประชากรมีจำนวนไม่มาก ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุม ผู้ศึกษาจึงให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล จากเอกสาร รายงานเชิงวิชาการ บทความ และ งานวิจัย ที่เกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการทำกรอบแนวคิดและการศึกษาค้นคว้า

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Survey) ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล นั้น ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด และแบบปลายเปิด เพื่อป้องกันข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, ตำแหน่ง, อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าไปรษณีย์ซึ่งสร้างแบบวัดภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของเสนาะ ดิยาว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Zollisch and Langsner มาศึกษาควบคู่กับสมรรถนะด้านการจัดการงานในความ รับผิดชอบ (Professional Competency) ของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ ของที่ทำการไปรษณีย์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วนำมาประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS FOR WINDOWS และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อัตราเงินเดือน, อายุการทำงาน และระดับ (ซี) ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์ มีวิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่มีตัวเลือกคำตอบ 5 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในแต่ละตัวเลือกจะมีการกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.1 การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสาร
ของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แปลผลโดยอ้างอิงการนำเสนอของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 2) คือ

- ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21-5.00
- ระดับเห็นด้วย คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.41-4.20
- ระดับไม่แน่ใจ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.61-3.40
- ระดับไม่เห็นด้วย คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.81-2.60
- ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.00-1.80

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าร้อยละ (Percentage)

3.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์มีวิธีการวัด โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ที่มีตัวเลือกคำตอบ 5 ตัวเลือก ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย, ไม่แน่ใจ, ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งในแต่ละตัวเลือกจะมีการกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานไปรษณีย์

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง แปลผลโดยอ้างอิงการนำเสนอของบุญชม ศรีสะอาด (2545 : 2) คือ

- มีความชำนาญ ระดับ “5” คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21-5.00
- มีความชำนาญ ระดับ “4” คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.41-4.20
- มีความชำนาญ ระดับ “3” คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.61-3.40
- มีความชำนาญ ระดับ “2” คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.81-2.60
- มีความชำนาญ ระดับ “1” คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 1.00-1.80

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าร้อยละ (Percentage)

การพิจารณาระดับองค์ประกอบของ รูปแบบการติดต่อสื่อสาร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ นั้น ผู้ศึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งระดับด้วยวิธีหาค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่กานดา พูนลาภทวี (2530 : 29-30) อธิบายไว้ คือ

$$\frac{\text{อันตรภาคชั้น}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

จากการพิจารณาแบ่งช่วงระดับข้างต้น จะทำให้สามารถกำหนดค่าระดับเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้าไปรษณีย์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ได้ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	} กำหนดให้เป็นระดับสูง
- คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	
- คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	กำหนดให้เป็นระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	} กำหนดให้เป็นระดับต่ำ
- คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	

3.4.4 การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีสถิติที่ใช้ทดสอบ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation Coefficient) และมีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อทดสอบว่าตัวแปร 2 ตัว ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าไปรษณีย์ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปรษณีย์ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ จากนั้น จึงนำผลการศึกษามาทธิบายด้วยวิธีการเชิงพรรณนา

3.4.5 ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์ เป็นการรวบรวม และนำเสนอข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์กับพนักงานไปรษณีย์