

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในระดับต่าง ๆ ที่มีต่อการสื่อสาร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ข้อมูลจากฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2554 ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหารจำนวน 10 คน ระดับหัวหน้างานจำนวน 25 คน ระดับพนักงานจำนวน 90 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 115 คน รวมทั้งสิ้น 240 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น ผู้ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และยานยนต์ ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Non - probability Sampling Techniques) แบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามสัดส่วนของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นชุดแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก ทะเนงเกียร์ติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545) ซึ่งเป็นคำถามปิดแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำแนกออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วิธีการสื่อสารภายในองค์การสร้างขึ้นโดยใช้
มาตรประมาณค่าให้เลือก 5 ลำดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีจำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์การ
สร้างขึ้นโดยใช้มาตรประมาณค่า ให้เลือก 5 ลำดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมี
จำนวน 28 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วิธีการสื่อสารภายในองค์การสร้างขึ้นโดยใช้
มาตรประมาณค่าให้เลือก 5 ลำดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

แปลความหมายของคะแนนได้ดังนี้

ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องรับรู้การใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์การ
กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุน ไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการสื่อสารภายในองค์การ
สร้างขึ้นโดยใช้มาตรประมาณค่า ให้เลือก 5 ลำดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การกำหนดค่าคะแนนลำดับความสำคัญ

การแปลความหมายค่าของคะแนนเฉลี่ย ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยแบ่ง
ออกเป็น 5 ช่วง สามารถแบ่งช่วงตามความกว้างในแต่ละระดับ จะเป็นการตรวจให้คะแนนโดยถือ
เกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

1. ข้อคำถามเชิงบวก เป็นข้อคำถามเชิงสนับสนุน กำหนดระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

2. ข้อคำถามเชิงลบ เป็นข้อคำถามเชิงสนับสนุน กำหนดระดับคะแนน ดังนี้

1	หมายถึง	มากที่สุด
2	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	น้อย
5	หมายถึง	น้อยที่สุด

โดยจัดลำดับความสำคัญ ได้กำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ และแปลความหมาย ความสำคัญของแต่ละหัวข้อดังนี้ (กานดา พูนลาภทวี, 2539, หน้า 22)

อันตรายขั้น

$$= \frac{\text{ผลรวม}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

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

$$= 0.80$$

แปลความหมายของคะแนนได้ดังนี้

ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการศึกษาประสิทธิผลของการสื่อสารภายใน

องค์การ: กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์การ:
กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรี

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ในจังหวัดชลบุรีของ มาปรับปรุงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพ โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงขึ้นไปเสนอเพื่อรับการตรวจทานจากคณะกรรมการที่ปรึกษานานาชาติ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบหาความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง ของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย

4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชมพูนุช ปัญญาไพโรจน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชานิเทศศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4.2 นายรัชฎา เทพวุฒิ

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
บริษัท เอ็ม เอส เอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด

4.3 นายคมกฤต ทวีปัญญากรณ

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายรับประกันคุณภาพ
บริษัท เอ็ม เอส เอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด

5. หลังจากปรับแก้ข้อความตามคำแนะนำเรียบร้อยแล้ว นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วคัดเลือกเอาข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยกำหนดการพิจารณาตัดสิน (วาโร เฟิงส์วส์ดี, 2551, หน้า 244) ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของเนื้อหาหรือพฤติกรรม
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนของเนื้อหาพฤติกรรม
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่เป็นตัวแทนของเนื้อหาหรือพฤติกรรม

แล้วนำมาคำนวณหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	IOC	แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณค่า IOC ของแบบสอบถามได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 1.00 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 ดังนั้นข้อความทุกข้อในแบบสอบถามจึงถือว่ามีความสำคัญหรือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3. นำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 คน ในที่นี้คือ พนักงานปฏิบัติของบริษัทอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ชัดเจนของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในแต่ละด้านด้วยการหาความสอดคล้องภายใน โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204)

$$\alpha_k = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right)$$

โดยที่ α_k แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของแบบสอบถามเป็นทั้งฉบับ

โดยสามารถคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคณิตศาสตร์ ซึ่งความเชื่อมั่นได้เป็นส่วนหนึ่งที่ยืนยันความถูกต้องของการทดสอบ ด้วยค่าความเชื่อมั่น ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 และรายด้านอยู่ระหว่าง 0.78 ถึง 0.84

การเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดกระทำข้อมูล

แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้แบ่งช่วงเวลานัดหมายพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน พบกันที่ห้องประชุม และอธิบายถึงรายละเอียดเพิ่มความเข้าใจในตัวแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 25-30 เมษายน 2554 เพื่อการแจกแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวน ดังนี้เป็นพนักงานระดับบริหารจำนวน 10 คน ระดับหัวหน้างานจำนวน 25 คน ระดับพนักงานจำนวน 40 คน และระดับปฏิบัติการจำนวน 75 คน รวมกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 150 คนซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานทั้งหมดที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยได้รับความร่วมมือจากผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์และผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงาน

2. ผู้ศึกษาได้ไปเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนด้วยตนเองได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 150 ชุดซึ่งเป็นแบบสอบถามสมบูรณ์สามารถมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 150 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ

4. ลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. แบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีลำดับขั้นการวิเคราะห์ ดังนี้

1. เพื่อทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามโดยใช้ตารางแสดงค่าความถี่ จำนวนค่าร้อยละ (Percentage)

เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และข้อมูลวิธีการสื่อสารภายในองค์กร คือ วิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา วิธีการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ค่าร้อยละใช้วิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 37)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนความถี่ที่ได้} \times 100}{\text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}}$$

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ
(กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 37)

$$\mu = \frac{1}{N} \sum x_i$$

โดยที่ X_i แทน ค่าสังเกตที่ i
 N แทน จำนวนข้อมูลประชากร

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูลโดยที่มีสูตร ดังนี้

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

SD คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ คือ ผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N คือ จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ ใช้แบบทดสอบค่าที (t-test) อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนกโดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของ LSD

3. วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคือ วิธีการสื่อสารภายในองค์กรตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของพนักงานต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)