

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่อง ประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของกลุ่มบริษัท มินิแม (ประเทศไทย) ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 24,897 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2540)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างตามตำแหน่งเป็นกลุ่มๆ แล้วจึงเลือกสุ่มจากกลุ่มที่ได้กำหนดไว้ในวันอีกทีหนึ่ง

สูตรที่ใช้ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดยกำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนโดยกำหนดให้มีค่า = .05

วิธีคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{24,897}{1+24,897 (.05)^2} \\ &= \frac{24,897}{1+62.2425} = 393.67 \end{aligned}$$

จากผลการคำนวณผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 4 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2	การได้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
ตัวแปรอิสระ	การได้รับการติดต่อสื่อสาร โดยตรงจากผู้บังคับบัญชา
ตัวแปรตาม	ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
สมมติฐานข้อที่ 3	การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน
ตัวแปรอิสระ	การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
สมมติฐานข้อที่ 4	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามแบบสอบถาม โดยที่แบบสอบถามจะมีทั้ง คำถามเปิด (open-ended question) และคำถามปิด (close-ended question) ที่มีลักษณะแบบ multiple choices และการจัดอันดับในการเลือก รวมทั้งเป็นแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติ (Likert Scale)

เนื้อหาของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ทำงาน อัตรารายเดือน ซึ่งคำถามในตอนนี้เป็นคำถามปิด และคำถามเปิด ตั้งแต่ข้อ 1-7

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์และรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา คำถามในตอนนี้ เป็นคำถามปิด และคำถามเปิด รวมทั้งแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติ (Likert Scale) โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นคำถามตั้งแต่ข้อ 8-24

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งคำถามจะถามถึง ภาพรวมขององค์การ บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติ (Likert Scale) โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นคำถามตั้งแต่ข้อ 25-45

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามจะเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ทัศนคติงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน คำถามในตอนนี้เป็นคำถามแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติ (Likert Scale) โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นคำถามตั้งแต่ข้อ 46-73

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เมื่อสร้างขึ้นแล้วได้มีการนำไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีความชำนาญในการออกแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ เมื่อได้คำแนะนำแล้วได้นำมาแก้ไขในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูล

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบล่วงหน้า (Pre-test) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและสถานภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง ให้ทดลองทำแบบสอบถาม แล้วจึงนำผลที่ได้จากการทดสอบมาแก้ไขปรับปรุงให้แบบสอบถามสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามที่นำมาทดสอบความน่าเชื่อถือ จะเป็นแบบสอบถามที่เป็นแบบประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติ (Likert Scale) ซึ่งเป็นแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 16-24 ตอนที่ 3 ข้อ 25-45 และตอนที่ 4 ข้อ 46-73 ซึ่งผู้วิจัยได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability of Measurement) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) จากวิธีของ Cronbach (วิเชียร เกตุสิงห์ 2537 : 116) โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \frac{1 - \sum V_i}{V_t}$$

เมื่อ	α	=	ค่าความเชื่อถือได้
	k	=	จำนวนข้อ
	V_1	=	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	V_t	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ผลที่ได้จากการทดสอบแบบสอบถาม มีดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีค่าความเชื่อมั่น	$\alpha = .7911$
แบบสอบถามตอนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่น	$\alpha = .8624$
แบบสอบถามตอนที่ 4 เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น	$\alpha = .7906$

จะเห็นได้ว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหัวหน้าส่วนงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของกลุ่มบริษัท เป็นผู้ดำเนินการส่งแบบสอบถาม ไปยังฝ่ายและส่วนงานต่างๆ รวมทั้งเป็นผู้เก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดคืนให้กับผู้วิจัย ตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้พูดคุยเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแจกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และรายละเอียดอื่นๆ กับผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้จนเป็นที่เข้าใจกันดีแล้ว จึงได้ทำการแจกแบบสอบถามออกไป

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เริ่มแจกแบบสอบถามเมื่อกลางเดือนกุมภาพันธ์ 2540 โดยกำหนดไว้ว่า ตั้งแต่การเริ่มส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จนกระทั่งได้แบบสอบถามกลับคืนมา จะใช้เวลารวมทั้งสิ้น 5 วัน ซึ่งส่วนใหญ่ได้แบบสอบถามคืนมาครบตามกำหนด จะมีเพียงจำนวนน้อยที่ได้มาภายหลัง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นพนักงานที่ทำงานเป็นกะ เมื่อมีการเปลี่ยนกะทำงาน จึงไม่สะดวกในการส่งแบบสอบถามคืนให้ จึงทำให้ล่าช้าออกไป

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนน

หลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบประเมินค่า ซึ่งมีคำตอบ 5 คำตอบ ให้เลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยได้กำหนดค่าของคะแนนในแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อคิดค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว จึงนำมาเทียบกับเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยการคำนวณจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1-5 คะแนน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง คือ

คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึงพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึงพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึงพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS^x (Statistical Package for Social Science) โดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และรูปแบบการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย
2. ประเมินระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ประเมินระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับผู้บังคับบัญชา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. ประเมินระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
5. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ใช้ t-test
6. การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีอายุต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
7. การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีอายุการทำงานต่างกัน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
8. การวิเคราะห์สมมติฐานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
9. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอเป็นความเรียง