

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยมีรายละเอียดในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยและการดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานคนไทยที่ทำงานอยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทญี่ปุ่นที่ประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทย ซึ่งมีบริษัทญี่ปุ่นทั้งหมด 1,100 บริษัทที่จดทะเบียนภายใต้หอการค้าญี่ปุ่นประจำประเทศไทย (ข้อมูลได้จากจำนวนบริษัทที่เป็นสมาชิกของหอการค้าญี่ปุ่นประจำประเทศไทย ปี 2540)

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้มีจำนวนที่ไม่สามารถประมาณค่าได้ (infinity) และเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane พบว่าได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่ประมาณค่าไม่ได้ให้ที่ขนาดเท่ากับ 400 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาคือ พนักงานคนไทยในบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 400 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5%

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะในกลุ่มบริษัทเอกชนของญี่ปุ่นที่มีลักษณะเป็นบริษัทข้ามชาติ ((Japanese Transnational Companies) ที่ตั้งสาขาอยู่ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นอกจากนี้ยังพิจารณาตามลักษณะเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นที่เป็นสัญชาติญี่ปุ่น 100% เท่านั้น และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบธรรมดา (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยเลือกบริษัทมาจำนวนหนึ่งก่อนแล้วไปสอบถามจำนวนพนักงานจากแต่ละบริษัทที่เลือกมาได้ และสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนคนงานทั้งหมดของแต่ละบริษัท รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามในแต่ละส่วนที่สร้างขึ้นให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ และก่อนที่จะนำแบบสอบถามมาใช้ จะทำการทดสอบล่วงหน้า (Pre-test) ก่อน โดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจำนวนหนึ่ง แล้วนำมาคำนวณค่า (Reliability) ความน่าเชื่อถือและผลจากการทดสอบจะนำมาทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นจึงจะนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขปรับปรุงแล้วใช้ในการวิจัย

เนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูล ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีคำถามรวม 6 ข้อ (ข้อ 1-6)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะและช่องทางการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ซึ่งมีคำถามรวม 4 ข้อ (ข้อ 7-10)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา คำถามตอนนี้เป็นคำถามแบบการประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติตามแบบของ Likert Scale โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีคำถามรวม 10 ข้อ (ข้อ 11-20) เกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ความถูกต้องของสาร**

เป็นผลรวมของข้อความต่อไปนี้

1. หัวหน้าไม่ได้พูดหรือสั่งงานอย่างคลุมเครือ ไม่ชัดเจน
2. การตอบคำถามของหัวหน้าจะชัดเจนและตรงประเด็น
3. หัวหน้าไม่ได้สั่งงาน ที่ลูกน้องไม่สามารถปฏิบัติได้
4. การพูดหรือการแสดงออกของหัวหน้าไม่ได้ขัดแย้งกัน
5. เมื่อมีปัญหาหรือความไม่เข้าใจเกิดขึ้นในหน่วยงาน หัวหน้าจะเข้ามาแก้ไขสถานการณ์ให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

- **การเปิดโอกาสในการสื่อสาร**

เป็นผลรวมของข้อความต่อไปนี้

1. ท่านพูดคุยกับหัวหน้าได้ทุก ๆ เรื่อง ทั้งส่วนตัวและเรื่องงาน
2. การออกคำสั่งของหัวหน้า จะมีการรับฟังความคิดเห็นและขอเสนอแนะของท่านด้วย
3. ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อได้พูดคุยกับหัวหน้า

4. เมื่อหัวหน้าสั่งงาน/ให้นโยบายผิดพลาด ทำให้เกิดความเสียหายต่อการทำงาน หัวหน้าจะยอมรับความผิดพลาดนั้น ๆ
5. ท่านสามารถนำเรื่องราวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานมารายงานให้หัวหน้าทราบได้

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามแบบประเมินเพื่อวัดทัศนคติตามแบบของ Likert Scale โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีคำถามรวม 20 ข้อ (ข้อ 21-40) เกี่ยวกับด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ในด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป
- ในด้านข้อมูลข่าวสารในองค์กร
- ในด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กร
- ในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามประเมินค่าเพื่อวัดทัศนคติตามแบบของ Likert Scale โดยมีระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ ไม่พอใจอย่างยิ่ง ถ้ามีคำถามรวม 17 ข้อ (ข้อ 41-57) เกี่ยวกับด้าน ต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์กร
- ในด้านนโยบายและการบริหารงาน
- ในด้านความรับผิดชอบ
- ในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน
- ในด้านสภาพการทำงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Variables)

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 3 ข้อ ซึ่งแต่ละข้อมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้ คือ

- สมมติฐานข้อที่ 1** การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรง (ลักษณะการสื่อสารโดยตรง วัดจากวิธีการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาได้พบหน้ากันโดยตรงมากที่สุด เป็นการสื่อสารแบบสองทาง รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้)

สมมติฐานข้อที่ 2	ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ตัวแปรอิสระ	ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสาร
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 3	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
ตัวแปรตาม	ความพึงพอใจในการทำงาน

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เมื่อสร้างขึ้นแล้วได้มีการนำไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีความชำนาญในการออกแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้เมื่อได้คำแนะนำ ได้นำมาแก้ไขในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูล

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบล่วงหน้า (Pre-test) โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายจำนวน 40 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและสถานภาพใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง ให้ทดลองทำแบบสอบถามแล้วจึงนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทดสอบความน่าเชื่อถือ โดยในส่วนของลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ดังนี้

ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสาร	= .81
ลักษณะความพึงพอใจในการสื่อสาร	= .93
ความพึงพอใจในการทำงาน	= .91

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำจดหมายแนบไปกับแบบสอบถามแต่ละชุด โดยขอความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลและบุคลากรในกลุ่มบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยได้มอบแบบสอบถามไว้ให้กับฝ่ายบุคคลและบุคลากรในบริษัทดังกล่าวเป็นระยะเวลา 7 วัน จากนั้นจึงได้ไปรับแบบสอบถามคืน

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

หลักเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนที่ 3, 4 และ 5 เป็นการให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนในแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4

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

ส่วนที่ 5

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม
พอใจอย่างยิ่ง	5
พอใจ	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	1

โดยผู้วิจัยได้จัดระดับค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้ คือ

คะแนนระหว่าง	1.00-1.50	ระดับต่ำมากหรือมีความพึงพอใจต่ำมาก
คะแนนระหว่าง	1.51-2.50	ระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจต่ำ
คะแนนระหว่าง	2.51-3.50	ระดับปานกลางหรือมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนระหว่าง	3.51-4.50	ระดับสูงหรือมีความพึงพอใจสูง
คะแนนระหว่าง	4.51-5.00	ระดับสูงมากหรือมีความพึงพอใจสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยจำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะและวิธีการสื่อสารในหน่วยงาน ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยคำนวณเป็นร้อยละ รวมทั้งใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย
2. ประเมินระดับค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับลักษณะและวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนการวิเคราะห์สมมติฐานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
3. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ นำเสนอเป็นความเรียง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย