

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน" ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยไว้ดังนี้

รูปแบบของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน รวมทั้งเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยของทั้งสองกลุ่มบริษัท โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานไทยที่ทำงานอยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันที่ประกอบกิจการอยู่ในประเทศไทย ซึ่งมีบริษัทญี่ปุ่นทั้งหมดกว่า 1,100 บริษัท ที่จดทะเบียนภายใต้หอการค้าญี่ปุ่นประจำประเทศไทย และมีบริษัทอเมริกันกว่า 500 บริษัท ที่จดทะเบียนภายใต้หอการค้าอเมริกันประจำประเทศไทย (ข้อมูลได้จากจำนวนบริษัทที่เป็นสมาชิกของหอการค้าญี่ปุ่นและหอการค้าอเมริกันประจำประเทศไทย เดือน มกราคม พ.ศ. 2540)

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนที่ไม่สามารถประมาณค่าได้ (infinity) และเมื่อเปิดตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane¹ พบว่าได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรที่ประมาณค่าไม่ได้ไว้ที่ขนาดเท่ากับ 400 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ไว้ที่กลุ่มละ 400 คนขึ้นไป คือพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นจำนวน 400 คน และพนักงานไทยในบริษัทอเมริกันอีกจำนวน 400 คน โดยมีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5%

¹ Taro Yamane, "Statistics," P. 886, ช้างใน วิเชียร เกตุสิงห์, "การวิจัยเชิงปฏิบัติ," หน้า 29.

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกเฉพาะในกลุ่มบริษัทเอกชนของญี่ปุ่นและอเมริกัน ที่มีลักษณะเป็นบริษัทข้ามชาติ (multinational/international company) ที่ตั้งสาขาอยู่ในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล นอกจากนี้ยังพิจารณาตามลักษณะเจ้าของหรือผู้ถือหุ้น (owner) ของบริษัท โดยเลือกเฉพาะบริษัทที่มีเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นที่เป็นสัญชาติญี่ปุ่นหรืออเมริกัน 100% เท่านั้น และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Random Sampling

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (Variables)

ผู้วิจัยได้แบ่งตัวแปรตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐาน ข้อที่ 1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในติดต่อสื่อสารของพนักงานไทย ทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน

- ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท
- ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย

สมมติฐาน ข้อที่ 2. ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยใน ทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน

- ตัวแปรอิสระ คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย
- ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทย

สมมติฐาน ข้อที่ 3. บริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันที่ประกอบกิจการในประเทศไทยมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

- ตัวแปรอิสระ คือ กลุ่มบริษัทญี่ปุ่นและกลุ่มบริษัทอเมริกัน
- ตัวแปรตาม คือ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

สมมติฐาน ข้อที่ 4. พนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น และบริษัทอเมริกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

- **ตัวแปรอิสระ** คือ กลุ่มบริษัทญี่ปุ่นและกลุ่มบริษัทอเมริกัน
- **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทย

สมมติฐาน ข้อที่ 5. พนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

- **ตัวแปรอิสระ** คือ กลุ่มบริษัทญี่ปุ่นและกลุ่มบริษัทอเมริกัน
- **ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทย

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้ (Indicators) สำหรับการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง ดังนี้

ตัวแปรอิสระ : รูปแบบการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ตัวแปรย่อย ดังนี้

1. ช่องทางการสื่อสาร แบ่งเป็น
 - 1.1. การสื่อสารทางเดียว
 - 1.2. การสื่อสารสองทาง
2. ประเภทของการใช้ แบ่งเป็น
 - 2.1. การสื่อสารอย่างเป็นทางการ
 - 2.2. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
3. ทิศทางของกระแสข่าวสาร แบ่งเป็น
 - 3.1. การสื่อสารจากบนลงล่าง
 - 3.2. การสื่อสารจากล่างสู่บน
 - 3.3. การสื่อสารตามแนวนอน
 - 3.4. การสื่อสารที่ข้ามสายงาน
4. บรรยากาศในการสื่อสารในองค์กร แบ่งเป็น
 - 4.1. การรับรู้ข่าวสาร
 - 4.2. การมีส่วนร่วม
 - 4.3. ความไว้วางใจ

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แบ่งเป็น 9 ตัวแปรย่อย ดังนี้

1. ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับนโยบายของบริษัท
2. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท
3. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของบริษัทต่อพนักงาน
4. ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับภาวะการเงินของบริษัท
5. ลักษณะการติดต่อสื่อสารหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชา
6. ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับความก้าวหน้า
7. ปริมาณข้อมูลที่ได้รับเพื่อนำมาปฏิบัติงาน
8. วิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารภายในบริษัท
9. ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวภายในบริษัท

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งเป็น 9 ตัวแปรย่อย ดังนี้

1. ระบบงานและวิธีปฏิบัติงาน
2. ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน
3. ความก้าวหน้าของงาน
4. กิจกรรมที่เป็นงานภายใต้ความรับผิดชอบ
5. ความมั่นคงในการทำงาน
6. ความเป็นธรรมของนโยบายต่างๆ ในบริษัท
7. ความคล่องตัวของระบบการทำงานในหน่วยงาน
8. การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจากบริษัท
9. รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท

โดยผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ คือ

คะแนนระหว่าง	1.00	-	1.50	=	น้อย
คะแนนระหว่าง	1.51	-	2.50	=	ค่อนข้างน้อย
คะแนนระหว่าง	2.51	-	3.50	=	ปานกลาง
คะแนนระหว่าง	3.51	-	4.50	=	ค่อนข้างมาก
คะแนนระหว่าง	4.51	-	5.00	=	มาก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งเป็นคำถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและประเภทของสื่อต่างๆ ที่ใช้ภายในองค์กร มีคำถามทั้งหมดจำนวน 3 ข้อใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย 15 ข้อย่อย โดยให้เรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเลือกตอบเกี่ยวกับปริมาณและความถี่ในการอบรม/สัมมนา และการประชุมร่วมกันภายในบริษัท มีคำถามจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารสองทางและการสื่อสารทางเดียว โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทของการใช้ ประกอบด้วย การสื่อสารอย่างเป็นทางการ และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับทิศทางการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากล่างขึ้นบน จากบนลงล่าง การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการสื่อสาร โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 7 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 8 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีคำถามทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์ในการวัดรูปแบบการสื่อสารในสวนที่ 1 และ 2 ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความถี่ในการใช้สื่อภายในองค์การ รวมทั้งความถี่ในการเข้าอบรม และประชุมของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีวัดโดยหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

สำหรับในสวนที่ 3 - 6 ซึ่งเป็นการวัดรูปแบบการสื่อสาร อันประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร ประเภทของการใช้ ทิศทางการสื่อสาร และบรรยากาศในการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ให้คะแนน และกำหนดมาตรฐานในการวัดตัวแปรในแบบสอบถามในสวนที่ 3 - 6 ไว้ดังนี้ คือ

		เชิงบวก	เชิงลบ
ไม่เลย	ให้คะแนนเป็น	1	5
น้อย	ให้คะแนนเป็น	2	4
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น	3	3
มาก	ให้คะแนนเป็น	4	2
มากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5	1

สำหรับแบบสอบถามในสวนของความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานผู้วิจัยได้กำหนดมาตรฐานในการวัดตัวแปรในแบบสอบถามในสวนที่ 7 - 8 ดังนี้ คือ

ไม่พึงพอใจเลย	ให้คะแนนเป็น	1
ค่อนข้างไม่พอใจ	ให้คะแนนเป็น	2
เฉยๆ	ให้คะแนนเป็น	3
ค่อนข้างพอใจ	ให้คะแนนเป็น	4
พอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น	5

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยกำหนดแบบสอบถามขึ้นตามหลักและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมกับหัวข้อในการทำวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

หลังจากได้รับคำปรึกษาและแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำไปทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานของบริษัททั้งสองกลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 20 คน เพื่อหาความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง (Relevance) ของเนื้อหาและความเหมาะสมของแบบสอบถาม การใช้ภาษาที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและเพื่อความเข้าใจตรงกัน ก่อนนำออกใช้ทดสอบเก็บข้อมูลจริง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามในส่วนที่ 7 - 8 มาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability of Measurement) โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งได้ผลจากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นที่ค่า Alpha .82

วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ทำจดหมายแนบไปกับแบบสอบถามแต่ละชุด โดยขอความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลและบุคลากรในกลุ่มบริษัททั้งสอง โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ทิ้งแบบสอบถามไว้ให้กับฝ่ายบุคคลและบุคลากรในกลุ่มบริษัททั้งสองเป็นระยะเวลา 7 วัน จากนั้นจึงได้ไปรับแบบสอบถามคืน

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาจัดทำตามลักษณะของตัวแปร แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS for Windows โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้ คือ

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าสถิติสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำนวณเป็นร้อยละ
2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และหาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยการเรียงลำดับและหาค่าความถี่ของการใช้สื่อภายในองค์กร
3. ใช้การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์แบบ Pearson Correlation ระหว่างตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (รูปแบบการสื่อสาร) และตัวแปรตาม (ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน)

4. ใช้การวิเคราะห์หาค่า z -test เพื่อทดสอบและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าสหสัมพันธ์ (ค่า r) ของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม

5. ใช้สถิติแบบ t -test เพื่อทดสอบและหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของกรรุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย