

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง กระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์กรที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ มีรูปแบบการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ศึกษากระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ

การวิจัยในส่วนนี้ใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการเก็บข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ดูแลการจัดการความรู้ภายในบริษัท องค์กรหรือหน่วยงานเป้าหมาย

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) และ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class – TQC) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในช่วงปี พ.ศ.2546-2547 ทั้งหมด 12 องค์กร

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกองค์กรเป้าหมาย 5 องค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) และ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class – TQC) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในช่วงปี พ.ศ.2546-2547 ได้แก่

1. โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท ดาน่า สไปเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด
4. บริษัทผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด
5. ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือสำหรับการวิจัยในส่วนนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฯ ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้เตรียมบทสัมภาษณ์และสัมภาษณ์เอง และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมประเด็นและปัญหาการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้การสัมภาษณ์เป็นไปอย่างเป็นกันเองและกลุ่มเป้าหมายสามารถให้ข้อมูลได้อย่างละเอียด เกิดความยืดหยุ่นในการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามมีดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลของบุคคลที่ให้สัมภาษณ์

ประเด็นที่ 2 กระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์การโน้มน้าวใจให้พนักงานมีการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้

กระบวนการสื่อสารและกลยุทธ์การโน้มน้าวใจ

2.1 การดำเนินการเพื่อลดทอนเงื่อนไขการปกปิดและเก็บงำความรู้

2.2 การดำเนินงานเพื่อกระตุ้นให้พนักงานชวนหาความรู้

2.3 การดำเนินการเพื่อโน้มน้าวใจให้พนักงานไม่เป็นปฏิบัติและร่วมมือในโครงการจัดการความรู้

2.4 การดำเนินการเพื่อโน้มน้าวใจให้พนักงานร่วมกิจกรรมต่างๆของการจัดการความรู้

2.5 ปัญหา อุปสรรคที่ทำให้พนักงานไม่ให้ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้

ส่วนที่ 2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความร่วมมือของพนักงานในการระดมและเผยแพร่ความรู้

ในส่วนนี้ได้ทำการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ศึกษาตัวแปรปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือนรางวัลและสิ่งตอบแทน และความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยดังนี้

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในองค์กรที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) และ รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class – TQC) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ในช่วงปี พ.ศ.2546-2547 ได้แก่

1. โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	250	คน
2. บริษัท ดาน่า สไปเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	139	คน
3. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด	1,343	คน
4. บริษัทผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด	630	คน
5. ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	106	คน
รวม	2,525	คน

กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเปิดตารางของ Taro Yamane (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2530) พบว่าจำนวนประชากร 2,525 คน ต้องการความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 345 คน

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ใน 5 องค์กร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนขององค์กร (Quota Sampling) จากนั้นสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Simple Random Sampling จากแต่ละองค์กร

	จำนวนพนักงาน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1. โรงแยกก๊าซธรรมชาติระยองของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	250	35
2. บริษัท ดาน่า สไปเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	139	27
3. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด	1,343	186
4. บริษัทผลิตภัณฑ์กระดาษไทย จำกัด	630	87
5. ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	106	15
รวม	2,525	350

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

ตัวแปรต้น ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความพึงพอใจลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

ตัวแปรต้น ความพึงพอใจลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปรตาม ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

ตัวแปรต้น ความพึงพอใจในความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน

ตัวแปรตาม ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

ตัวแปรต้น ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ

ตัวแปรตาม ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

ตัวแปรต้น ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

- | | |
|-----------|--|
| ตัวแปรต้น | ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| ตัวแปรตาม | ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน |

สมมติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

- | | |
|-----------|--|
| ตัวแปรต้น | ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา |
| ตัวแปรตาม | ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน |

สมมติฐานข้อที่ 8 ความพึงพอใจในเงินเดือน รางวัลและสิ่งตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน

- | | |
|-----------|--|
| ตัวแปรต้น | ความพึงพอใจในเงินเดือน รางวัลและสิ่งตอบแทน |
| ตัวแปรตาม | ความร่วมมือในการระดมและเผยแพร่ความรู้ ของพนักงาน |

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในส่วนนี้ คือแบบสอบถามชนิดให้พนักงานกรอกเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- | | |
|------------------|--|
| <u>ส่วนที่ 1</u> | ถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน |
| <u>ส่วนที่ 2</u> | ถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแนวทางของ Herzberg (Herzberg, 1959) ใน 7 ด้าน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจลักษณะงานที่ปฏิบัติ - ความพึงพอใจในความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน - ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ - ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงาน - ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน - ความพึงพอใจในความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา - ความพึงพอใจในเงินเดือน รางวัลและสิ่งตอบแทน |

ปานกลาง	ให้ค่าคะแนน	3	3
น้อย	ให้ค่าคะแนน	2	4
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนน	1	5

การแปลความหมายของคะแนน

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน และความร่วมมือในการจัดการความรู้ การระดมและการเผยแพร่ความรู้ของพนักงาน นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนระหว่าง 1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
คะแนนระหว่าง 2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.50-4.49	หมายถึง	มาก
คะแนนระหว่าง 4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเป็นผู้สัมภาษณ์เอง โดยใช้คำถามที่เตรียมไว้แล้วและใช้เทปบันทึกพร้อมกับการจดบันทึก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยได้สุ่มตัวอย่างกับพนักงานในฝ่ายต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้ไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจในการจัดการความรู้ขององค์การที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. กระบวนการและกลยุทธ์การสื่อสาร รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ นำเสนอเป็นความเรียง
2. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายข้อมูลปัจจัยลักษณะบุคคล ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอายุงาน

3. ทดสอบค่า T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความร่วมมือในการจัดการความรู้ จำแนกตามปัจจัยทางประชากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน
4. ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคือความพอใจในการทำงานทั้ง 7 ด้าน และความร่วมมือในการจัดการความรู้