

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยขององค์กรธุรกิจ ตลอดจนศึกษาปัญหา/อุปสรรคของการสื่อสาร และวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ

3.1 ประชากร

กลุ่มประชากร คือ องค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย ซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 3,194 ราย (หอการค้าไทย 2549) โดยเริ่มเก็บข้อมูลภาคสนามตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2549

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 0.05 โดยใช้หลักการของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

แทนค่า

$$n = \frac{3,194}{1 + 3,194(0.05)^2}$$
$$= 355$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 คน

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ

ปัจจัยขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบของการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสาร ปัจจัยองค์กรอื่น ๆ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ **ประสิทธิภาพการสื่อสาร** ในด้าน

คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ประสิทธิภาพของสื่อหรือช่องทาง

ประโยชน์หรือคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารที่เป็นความจริง ไม่ถูกตัดแต่ง

ดัดแปลง ระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ศักยภาพและความสามารถของ

เทคโนโลยีการสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต หรือสื่ออื่นๆ

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

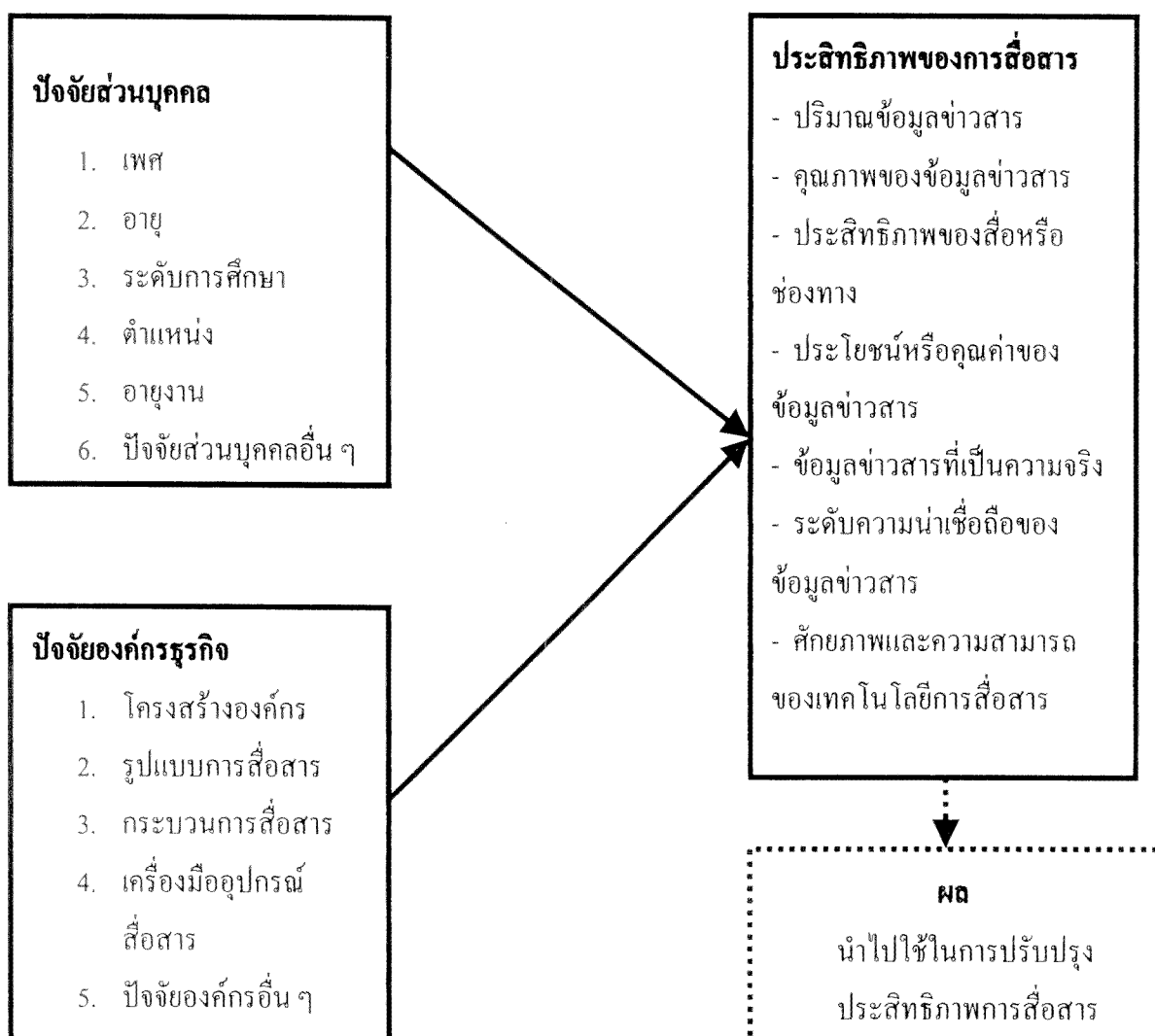
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – End Question) โดยขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ร่างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ร่างแล้วให้นักวิจัยด้านวัดผลพิจารณา และให้คำแนะนำ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปทดสอบก่อน (Pre-test) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ชุด แล้วนำมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ความถูกต้อง ความเหมาะสมของข้อคำถาม จะได้นำข้อบกพร่องเหล่านั้นมาแก้ไข
5. นำแบบสอบถามไปใช้ในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามประกอบไปด้วยแบบสอบถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจากหลายคำตอบ และแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยแบบสอบถามความคิดเห็นเป็นแบบประเมินค่ากำหนดเป็น 4 ระดับดังนี้ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน

- ส่วนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน
- ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบ และ กระบวนการสื่อสารที่ใช้ เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ
- ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการสื่อสาร
- ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ขององค์กรธุรกิจ

3.5 กรอบแนวคิด (Conceptual Framework)



3.6 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสาร
2. ปัจจัยองค์กรธุรกิจ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร เครื่องมืออุปกรณ์สื่อสาร ปัจจัยองค์กรอื่น ๆ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการสื่อสาร

3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้ได้แยกการเก็บข้อมูลเป็น 2 แบบดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close – End Question)
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องเรื่อง การสื่อสารในองค์กรจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม และทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เป็นกลุ่มเป้าหมายแต่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะทำการศึกษา จำนวน 10 ราย
2. วิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนกความเชื่อมั่น ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม
3. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม
4. คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science หรือ SPSSPC)

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.8.1 การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งคำนวณค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 1. ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสื่อสาร
 3. ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่าที (t-test) สถิติวิเคราะห์การแปรทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8.2 การคำนวณค่าสถิติ

การคำนวณค่าสถิติแสดงได้ดังนี้

1. ค่าร้อยละ

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม} \times 100}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum fx$ = ผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น

n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f(x - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x = ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
 $\bar{x}$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด
 f = ความถี่ของข้อมูลแต่ละชั้น

4. ค่าความเชื่อมั่น

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ α = ดัชนีความเที่ยงของแบบสอบถามหรือสัมประสิทธิ์แอลฟา
 K = ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
 S_i^2 = ความแปรปรวนของข้อสอบถามแต่ละข้อ
 S^2 = ความแปรปรวนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งฉบับของคนที่
 ตอบแบบสอบถาม

3.8.3 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อวัดประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยแบ่งระดับของการให้
 คะแนน เป็น 4 ระดับ ดังนี้

การให้คะแนน

ระดับการให้คะแนน	เชิงบวก
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1