

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษา ลักษณะภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการดำเนินการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้น โดยมีรายละเอียดเรื่องประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปร เครื่องมือการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล หลักเกณฑ์การให้คะแนน และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากองค์กรที่ศึกษาเป็นบริษัทขนาดเล็ก มีพนักงานจำนวน 182 คน จึงดำเนินการศึกษาประชากรทั้งหมด โดยแบ่งเป็นพนักงานส่วนสำนักงานจัดการ จำนวน 26 คน พนักงานส่วนซ่อมบำรุง จำนวน 13 คน และพนักงานส่วนกองเรือ จำนวน 143 คน รวมทั้งสิ้น 182 คน (ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2553)

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเรื่องภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ด้านลักษณะงาน ได้แก่ อายุงาน รายได้รวมต่อเดือน ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งของพนักงาน ที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานกับบริษัท ระดับ ตำแหน่ง ระดับ รายได้รวมต่อเดือน และส่วนงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้บังคับบัญชา การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา และการสื่อสารในระดับเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงานกับบริษัท ระดับ ตำแหน่ง ระดับรายได้รวมต่อเดือน และส่วนงานที่สังกัด

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน ด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือในบริษัท และด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อคำถามปลายปิด และปลายเปิด แบ่งข้อคำถามเป็น 4 ตอน รวม 45 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประชากรศาสตร์และการทำงาน ของพนักงานบริษัท ในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา อายุงานกับบริษัท ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้รวมต่อเดือน และส่วนงานที่สังกัด ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่พนักงานปฏิบัติด้วยความถี่ระดับต่าง ๆ ในปัจจุบัน แบ่งคำตอบเป็นมาตราส่วนของความถี่ 4 ระดับ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 20 ข้อ โดยคำถามเป็นสเกลประเมินค่าแบบรวม คำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด ให้พนักงานระบุความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม ในด้านรูปแบบการสื่อสารของบริษัท และความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบริษัท รวมจำนวน 2 ข้อ

การวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

การวัดความถี่ของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติ สำหรับมาตราส่วนประเมินค่าวัดระดับความถี่ของรูปแบบการสื่อสารที่พนักงานปฏิบัติ 3 ระดับ ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- 3 หมายถึง เป็นประจำ
- 2 หมายถึง เป็นบางครั้ง
- 1 หมายถึง นาน ๆ ครั้ง
- 0 หมายถึง ไม่เคยเลย

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแบ่งระดับความถี่ของการปฏิบัติดังกล่าว เป็น 3 ระดับ คือ

- ค่าเฉลี่ย 2.01-3.00 มาก
- ค่าเฉลี่ย 1.01-2.00 ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 0.00-1.00 น้อย

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับมาตราส่วนประเมินค่า วัดระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 5 ระดับ โดยแต่ละระดับได้คะแนน แตกต่างกันจาก 1,2,3,4,5 ซึ่งกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

จากนั้นได้ใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแบ่งความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร เป็น 3 ระดับ

- ค่าเฉลี่ย 3.68-5.00 หมายถึง ความพอใจอยู่ในระดับสูง
- ค่าเฉลี่ย 2.34-3.67 หมายถึง ความพอใจอยู่ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง ความพอใจอยู่ในระดับต่ำ

การทดสอบเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตามเนื้อหาของข้อคำถาม โดยเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษารายงานโครงการเฉพาะบุคคล ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิชาการเป็นผู้ตรวจสอบ เพื่อแนะแนวทางการแก้ไขเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับพนักงานบริษัท ซึ่งเป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด นำมาทดสอบหา

ค่าสัมประสิทธิ์ตามวิธีของครอนบาช (Alpha Coefficient Cronbach) ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถาม มีดังนี้

2.1 แบบสอบถามส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ได้ค่า 0.776

2.2 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้ค่า 0.759 โดย

2.2.1. ความพึงพอใจด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน ได้ค่า 0.760

2.2.2. ความพึงพอใจด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือในบริษัท ได้ค่า 0.896

2.2.3. ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารได้ค่า 0.622

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ค่าที่ได้คือ 0.855 ค่าที่ได้ทั้ง 3 ส่วน มีค่ามากกว่า 0.7 แบบสอบถามจึงมีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลต่อไปนี้

1.1 ภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ได้แก่ อายุงาน ส่วนงาน ระดับตำแหน่ง และระดับรายได้รวมต่อเดือน

1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

1.3 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร

1.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1.5 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน เรื่องอื่น ๆ

1.6 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทด้านบรรยากาศการสื่อสาร และความร่วมมือภายในบริษัท เรื่องอื่น ๆ

1.7 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร เรื่องอื่น ๆ

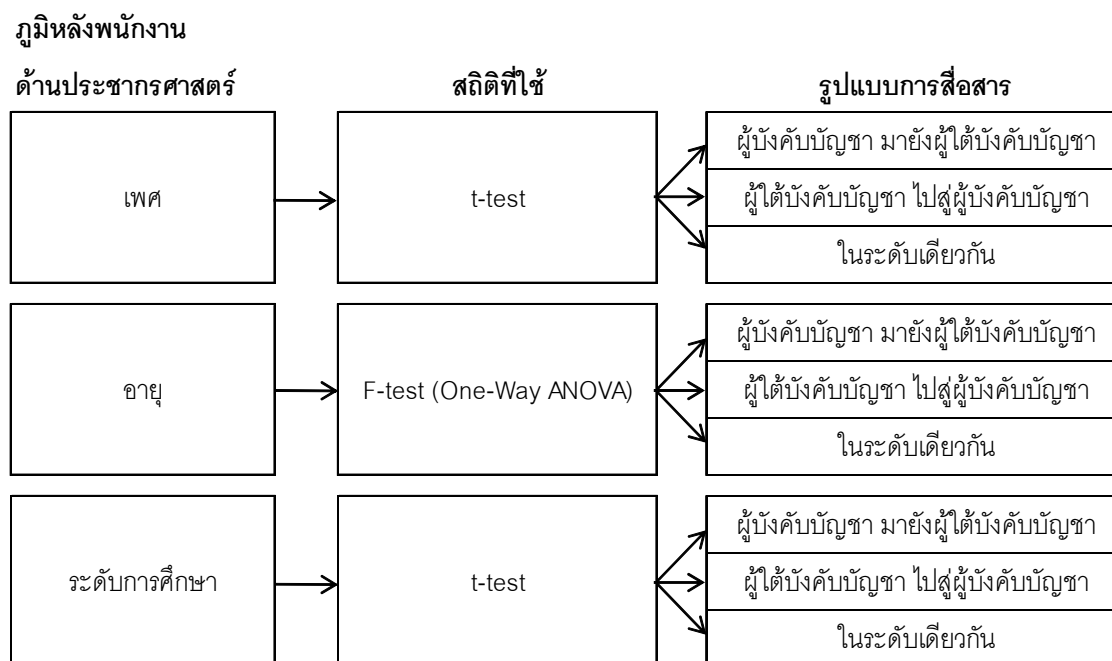
1.8 ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม ด้านรูปแบบการสื่อสารของบริษัท

1.9 ความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม ด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารของบริษัท

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้สถิติทดสอบ ได้แก่ การทดสอบค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย โดยใช้ t-test และ F-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยการใช้การทดสอบ LSD Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปร (Pearson's Product Correlation Coefficient) แสดงได้ดังภาพต่อไปนี้

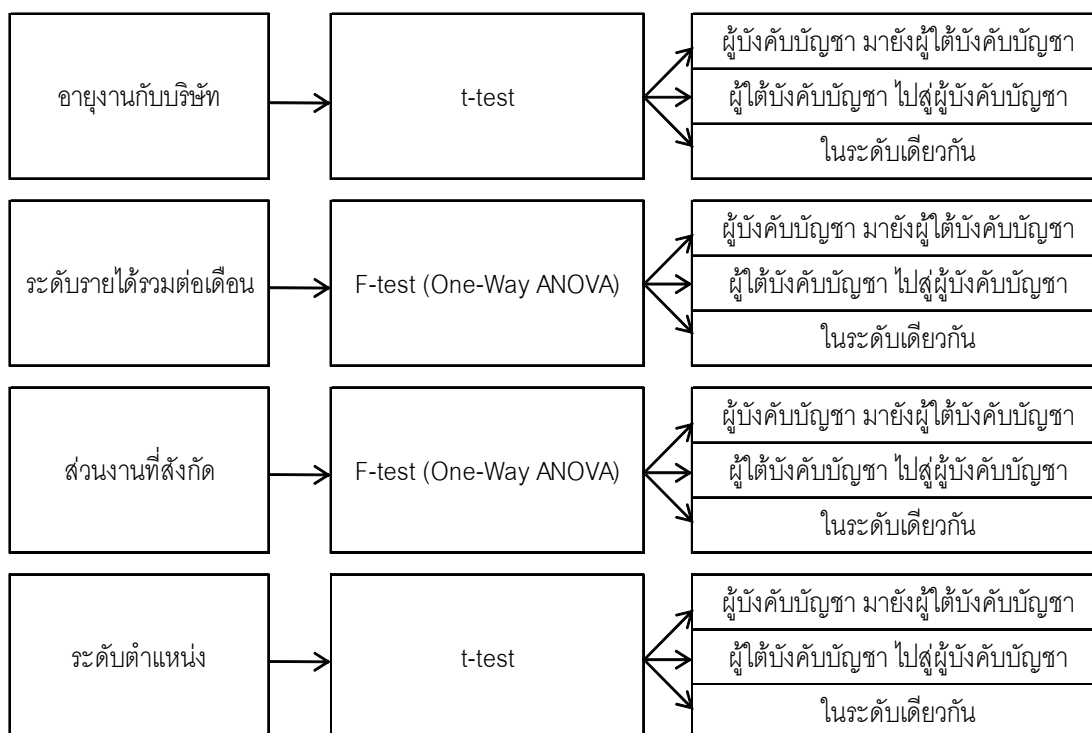
ภาพที่ 3.1
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานที่ 1 ภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน

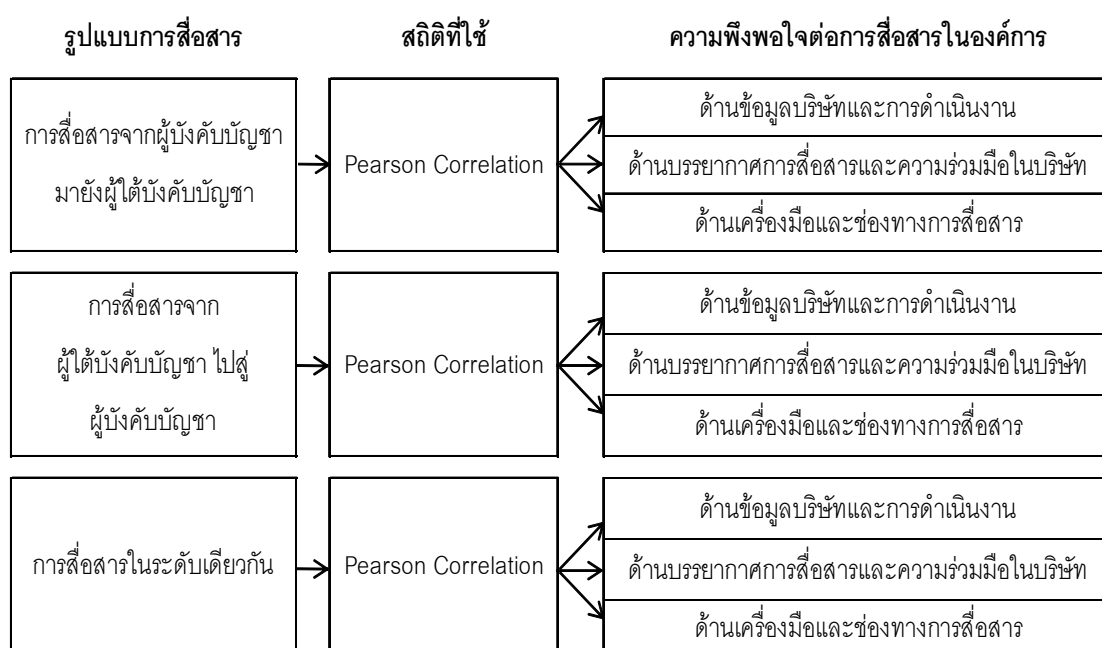


ภาพที่ 3.1 (ต่อ)

ด้านลักษณะงาน



สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสาร
ภายในองค์กรของพนักงาน



การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าทางสถิติ เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ ตลอดจนความเร็วในการคำนวณ ผู้ศึกษาได้ประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 16.0 for Windows Evaluation Version และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตาราง