

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “กลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด” ในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร ของบริษัท เจียไต๋ จำกัด โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธีด้วยกัน คือ การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) และจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลปฐมภูมิที่ใช้ในการศึกษาเรื่องนี้ ได้แก่ ข้อมูลประเภทบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด ดังนี้

กลุ่มฝ่ายสื่อสารองค์กร สาเหตุที่เลือกสัมภาษณ์ฝ่ายสื่อสารองค์กร เพราะว่าเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก บริษัท เจียไต๋ จำกัด โดยบุคคลที่จะสัมภาษณ์ คือ

1. คุณกุลวดี นิ่มนวล ผู้จัดการฝ่ายสื่อสารองค์กรบริษัท เจียไต๋ จำกัด ประสบการณ์ 10 ปี
2. คุณศมาพร หลากสุขถม ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรบริษัท เจียไต๋ จำกัด ประสบการณ์ 7 ปี

เนื่องจากทางฝ่ายสื่อสารองค์กรมีบุคลากรจำนวนเพียง 3 คนเท่านั้น จึงเลือกสัมภาษณ์เพียง ผู้จัดการของฝ่ายนี้

กลุ่มฝ่ายบุคคล-ธุรการ สาเหตุที่เลือกกลุ่มฝ่ายบุคคลเนื่องจาก เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่ทำกรจัดส่งข้อมูลหรือประกาศต่าง ๆ ให้นักงนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ของบริษัท โดย

บุคคลที่จะสัมภาษณ์ คือ คุณณณมล เหม็งซัง พนักงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสบการณ์ทำงาน 4 ปี เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในบริษัท

สาเหตุที่เลือกเนื่องจากว่าคุณณณมล เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้กับพนักงานและผู้บริหารโดยตรงจึงเลือกสัมภาษณ์เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์การศึกษามากที่สุด

กลุ่มพนักงาน สาเหตุที่เลือกกลุ่มพนักงาน เพราะว่าเป็นกลุ่มที่เป็นผู้รับสารของบริษัท เจียไต๋ จำกัด และจะทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นไปใช้เพื่อการปรับปรุงรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยเลือกจากตัวแทนของหน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัท เจียไต๋ จำกัด คือ

1. คุณณวิทย์ อินต๊ะชัน ผู้จัดการภาคขาย ธุรกิจเคมีเกษตร ประสบการณ์ทำงาน 12 ปี เป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานขาย
2. คุณมยุรี สมฤกษ์ผล พนักงานประสานงานการตลาด ธุรกิจเคมีเกษตร ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี เป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานฝ่ายเคมีเกษตร
3. คุณฐนรรศปกร หมั่นชนะนะ พนักงานบัญชี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี ตัวแทนของกลุ่มพนักงานฝ่ายบัญชี
4. คุณอรพิน ลีลาพงศธร พนักงานจัดส่งเคมีเกษตร ประสบการณ์ทำงาน 30 ปี ตัวแทนของกลุ่มพนักงานจากสำนักงานที่อ้อมน้อย
5. คุณพรณวรท แดงกุลวานิช พนักงานบริการการขาย ธุรกิจปุ๋ยเคมี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี ตัวแทนของกลุ่มพนักงานธุรกิจปุ๋ยเคมี

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลทุติยภูมิที่ใช้ในการศึกษาเรื่องนี้ คือ แหล่งข้อมูลประเภทเอกสารต่าง ๆ และเอกสารที่ใช้ในการศึกษานี้ประกอบด้วย

1. เอกสารที่เผยแพร่ภายในบริษัท เจียไต๋ จำกัด
2. บันทึกและประกาศต่าง ๆ ของบริษัท เจียไต๋ จำกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยเน้นการสัมภาษณ์แบบกึ่งไม่เป็นทางการ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ และผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ด้วยตนเองทั้งหมด โดยมีคำถามหลัก (Main Question) ในการสร้างบทสนทนา หากได้รับคำตอบในประเด็นต่าง ๆ ครบถ้วนก็จะไม่ใช่คำถามเพิ่มเติม แต่หากยังไม่ได้รับคำตอบในประเด็นที่ต้องการผลการศึกษาก็จะใช้คำถามเจาะลึก (Probing Questions) สร้างขึ้นจากรายละเอียดของแต่ละประเด็น ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ทั้งนี้คำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์

แสดงคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์		
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	คำถามเพื่อการวิจัย	คำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเจาะลึก
1. เพื่อศึกษานโยบายและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด	1. นโยบายการสื่อสารของบริษัทเป็นอย่างไร และมีวัตถุประสงค์อย่างไรบ้าง	1. การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีการสื่อสารอย่างไร 2. การสื่อสารในแต่ละตำแหน่งมีการสื่อสารแบบใด 3. มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทต่อพนักงานบ้างหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์ในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด	1. มีการกำหนดกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไว้อย่างไรบ้าง	1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีการวิธีการสื่อสารอย่างไรบ้าง 2. การสื่อสารภายในองค์กรมีการสื่อสารในเรื่องใดบ้าง 3. การสื่อสารภายในองค์กรมีการใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างไรบ้าง

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

แสดงคำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์		
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	คำถามเพื่อการวิจัย	คำถามหลักที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อเจาะลึก
		4. การสื่อสารภายในองค์กรจะมีการสื่อสารในเวลาใดบ้าง 5. การใช้สื่อหรือช่องทางในองค์กรมีการใช้สื่อในรูปแบบใดบ้าง 6. มีการใช้สื่อหรือช่องทางใดในการสื่อสารมากที่สุด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดกับการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เจียไต๋ จำกัด	1. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรที่เกิดขึ้นมีอะไรบ้าง	1. บัณฑิตอะไรบ้างที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร 2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนชัดเจนในการสื่อสารแต่ละครั้งหรือไม่ 3. ท่านคิดว่าสื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร 4. ข้อเสนอแนะต่อประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้มีการใช้การวิเคราะห์ SWOT ในการศึกษาในครั้งนี้ด้วย เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกบริษัท เจียไต๋ จำกัด ว่ามีสิ่งใดที่เป็นจุดแข็งหรือโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร หรือมีจุดอ่อนหรืออุปสรรคอะไรบ้างที่ควรปรับปรุงหรือหลีกเลี่ยง

การวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็ง และจุดอ่อนจากสิ่งแวดล้อมภายใน โอกาส และอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร หรือหมายถึงวิธีการซึ่งช่วยผู้บริหารในการกำหนดจุดแข็งขององค์กร (Organizational Strengths: S) จุดอ่อนขององค์กร (Organizational Weakness: W) โอกาสจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (Environmental Opportunities: O) และอุปสรรคจากสิ่งแวดล้อมภายนอก (Environmental Threats: T)

การกำหนดค่าน้ำหนัก (Wheelen & Hunger, 2002, p. 111)

การกำหนดค่าน้ำหนัก (Weight) ของแต่ละประเด็นขึ้นอยู่กับว่าประเด็นนั้น ๆ มีผลกระทบต่อบริษัท เจียไต่ จำกัด มากน้อยเพียงใด โดยจะมีค่าตั้งแต่ 1.00 ถึง 0.00 โดยจะต้องได้ผลรวมทั้งหมดเท่ากับ 1.00

การกำหนดค่าคะแนน (Wheelen & Hunger, 2002, p. 111)

การให้คะแนน (Rating) ของแต่ละประเด็นขึ้นอยู่กับความสำคัญและผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารและการดำเนินงานของบริษัท เจียไต่ จำกัด โดยการให้คะแนน Rating มีหลักเกณฑ์ดังนี้

ความสำคัญ	จุดแข็งและโอกาส	จุดอ่อนและอุปสรรค
มากที่สุด	4	1
มาก	3	2
ปานกลาง	2	3
น้อย	1	4

คะแนนถ่วงน้ำหนัก (สุวัฒน์ ศิริรินทร์, 2549, น.52)

เมื่อได้มีการกำหนดค่าน้ำหนักและให้ค่าคะแนนในแต่ละปัจจัยเรียบร้อยแล้ว จึงนำค่าคะแนนและค่าน้ำหนักมาคูณกันเพื่อให้ได้ค่าถ่วงน้ำหนักออกมา โดยเมื่อรวมคะแนนช่องคะแนนถ่วงน้ำหนักแล้วนำมาแปลผลได้ ดังนี้

- ด้านปัจจัยภายใน

ถ้าค่าถ่วงน้ำหนักมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 2 หมายถึงปัจจัยภายในโดยรวมเป็นจุดแข็ง แต่ถ้าค่าถ่วงน้ำหนักมีค่าน้อยกว่า 2 หมายถึง ปัจจัยภายในโดยรวมเป็นจุดอ่อน

- ด้านปัจจัยภายนอก

ถ้าค่าถ่วงน้ำหนักมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 2 หมายถึง ปัจจัยภายนอกโดยรวมเป็นโอกาส แต่ถ้าค่าถ่วงน้ำหนักมีค่าน้อยกว่า 2 หมายถึง ปัจจัยภายนอกโดยรวมเป็นอุปสรรค

หลักในการให้ค่าถ่วงน้ำหนักอยู่ที่ว่าประเด็นนั้น ๆ ส่งผลกระทบให้กับสถานการณ์ขององค์กรมากน้อยแค่ไหน ค่ายิ่งสูงยิ่งหมายความว่าประเด็นนั้นจะส่งผลกระทบให้กับความสำเร็จขององค์กรสูงสุด ค่าสูงสุดที่ให้ได้คือ 100% ค่าต่ำสุดที่ให้ได้ คือ 0% โดยค่าถ่วงน้ำหนักรวมทั้งหมดแล้ว ต้องเท่ากับ 100%

หลังจากที่ได้ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไว้ในบทที่ 4 ผลการศึกษา และจะนำผลการศึกษาที่ได้ไปสรุปและอภิปรายผล พร้อมกับนำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องไปใช้ในลำดับต่อไป