

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยศึกษา คือ พนักงาน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 117 คน

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน ดังนี้

สายงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้จัดการฝ่าย	7	7
รองผู้จัดการฝ่าย	7	7
หัวหน้าฝ่าย	3	3
พนักงานชาย	40	30
พนักงานประจำโรงงาน	60	45
รวม	117	92

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ มี 3 ตอน

2.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัทฯ ตำแหน่งงานปัจจุบัน

2.2 วิธีการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 5 ข้อ

2.3 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิกิรท์ (Likert) จำนวน 12 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 25 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (cronbach's) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8465

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างได้กรอกข้อมูลจำนวน 92 ฉบับ จากนั้นได้ไปขอรับคืนด้วยตนเอง

2. ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Tukey's ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิธีการสื่อสารในบริษัทฯ โดยใช้ความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงานเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ t-test
4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one way analysis of variance = F-test)
5. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Tukey (Tukey's HSD test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ Tukey's HSD test ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

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

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \frac{\sum fx}{n} &= \text{ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน} \\ n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \end{aligned}$$

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\text{สูตร SD} = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[\frac{\sum fx}{n}\right]^2}$$

SD	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\sum fx$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนน
$\sum fx^2$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่ กับคะแนนแต่ ละจำนวนที่ยกกำลังสอง
n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

t	=	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
\bar{x}_1, \bar{x}_2	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2, S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1, n_2	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) (Best and Kahn, 1998: 406)

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F	=	อัตราส่วนของความแปรปรวน (variance ration)
MS_b	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	=	ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

5. การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ใช้วิธีของ Tukey (Tukey's HSD test) (นิภา เมธาวีชัย, 2542: 113)

$$\text{สูตร HSD(or Q)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{(MS_w / 2)(1/n_1 + 1/n_2)}}$$

HSD = Honestly Significant Difference

\bar{x}_1, \bar{x}_2 = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

MS_w = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

n_1, n_2 = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี