

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการมีดังต่อไปนี้

1. กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. กำหนดประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลและเขียนรายงานค้นคว้าอิสระ

3.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นมา ความหมาย และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดัง ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการใช้
ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบ
อินทราเน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระ
มงกุฎเกล้า

ตัวแปรต้น คือ ลักษณะทาง
ประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง
การศึกษา ของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
ต่อระบบอินทราเน็ตข้าราชการ โรงพยาบาล
พระมงกุฎเกล้า

ตัวแปรต้น

พฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการ
สื่อสารภายในองค์กร

- ความถี่ในการใช้งาน
- ระยะเวลาการใช้งาน
- ช่วงเวลาการใช้งาน

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม พฤติกรรมการ
ใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการ
สื่อสารภายในองค์กรได้แก่

- ความถี่ในการใช้งานบนระบบ
อินเทอร์เน็ต

- ระยะเวลาการใช้งานบนระบบ
อินเทอร์เน็ต

- ช่วงเวลาการใช้งานบนระบบ
อินเทอร์เน็ต

ตัวแปรตาม

การใช้ประโยชน์ในระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายใน องค์กร

ความพึงพอใจต่อการใช้
ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร
ภายในองค์กร

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3.3 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 3259 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 358 คน สุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 358 คน เมื่อความน่าเชื่อถือได้ของการเลือกตัวอย่างเท่ากับ ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนไว้ที่ + ร้อยละ 5 ดังนั้น จึงต้องใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 358 ตัวอย่างในการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 : 125)



การสุ่มตัวอย่างดังกล่าวของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในแต่ละระดับจะได้ตามตารางที่ 3.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร	1523	231
ข้าราชการทหารชั้นประทวน	1736	127
รวม	3259	358

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการที่จะศึกษาเชิงสำรวจซึ่งจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 358 ชุด เป็นเครื่องมือเพื่อการเก็บข้อมูล ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์ของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีจำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด มีจำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย ได้แก่

ระดับมากที่สุด	เท่ากับ	5
ระดับมาก	เท่ากับ	4
ระดับปานกลาง	เท่ากับ	3
ระดับน้อย	เท่ากับ	2
ระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการคำนวณระดับคะแนนของการปรกความหมายค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่ากัน โดยแบ่งอันตรภาคชั้นเป็น 5 ระดับ (พนิดา,2546 : 311) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณดังสมการที่ 3.1

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \tag{3.1}$$

แทนค่า ในสมการที่ 3.1

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับมาก
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด

โดยขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำทฤษฎีและแนวคิด มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. พิจารณาปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อสรุปถึงปัจจัยต่างๆที่จะใช้ในการศึกษา และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน ดังมีรายนามต่อไปนี้ดังนี้

4.1 ผศ. ดร.ประณต บุญไชยอภิสิทธิ์ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.2 ดร.ราชนันท์ เหล็กกล้า อาจารย์พิเศษ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

4.3 พันโทหญิง วิมลรัตน์ ภิณฺญะชนม์ หัวหน้าส่วนเงินรายรับสถานพยาบาล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

5. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทำการทดสอบเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547 : 447-454)

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ดังสมการที่ 3.2

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{S_T^2} \right] \quad (3.2)$$

โดยที่

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้วัด

S_i^2 คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ

S_T^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากคำถามทุกข้อ

N คือ จำนวนข้อคำถาม

N คือ จำนวนผู้ตอบ (จำนวนชุดของแบบสอบถาม)

ซึ่งค่าอัลฟ่าจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

2. แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ได้แก่ หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในครั้งนี้ ใช้สถิติการวิเคราะห์หาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความพึงพอใจ

และ การวิเคราะห์หาค่าสถิติเชิงอนุมานที่ใช้บรรยายถึง พฤติกรรม ความพึงพอใจ การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา : ข้าราชการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ T – test, One – Way Anova และ Chi – Square test สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยสรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

กิจกรรม	เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	←→							
2. สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล		←→						
3. เก็บรวบรวมข้อมูล				←→				
4. การวิเคราะห์ข้อมูล					←→			
5. สรุปผลและเขียนรายงาน							←→	