

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์ของกองงานบริการผู้โดยสาร
ของบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด มีระเบียบวิธีการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นศึกษาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ
การจัดการศึกษาทางไกลแบบออนไลน์ของหน่วยงาน กองงานบริการผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน
นกแอร์จำกัด เพื่อทดแทนการฝึกอบรมพนักงาน โดยยึดตามหลักของการพัฒนาระบบสารสนเทศ
ตามแนวคิด วัฏจักรการพัฒนาระบบ (SDLC) 7 ขั้นตอน ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้เลือกศึกษาใน
ขั้นตอนที่ 2 ถึง 7 ได้แก่ ขั้นที่ 2 การศึกษาระบบ (System Study) ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ความต้องการ
สารสนเทศ (Information Requirement Analysis) ขั้นที่ 4 การออกแบบระบบ (System Design) ขั้น
ที่ 5 การสรรหาหรือการพัฒนาระบบ (System Acquisition or Development) ขั้นที่ 6 การทำให้
เกิดผล (Implementation) ขั้นที่ 7 การบำรุงรักษา (Maintenance) ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีการตัดขั้นตอน
ที่ 1 การกำหนดโครงการ (Project Definition) ออกเนื่องจากการพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนนี้
เป็นการพัฒนาตามนโยบายของทางบริษัทฯ และได้มีการกำหนดโครงการไว้ในเบื้องต้น

ในส่วนของเนื้อหาและวิชาที่ใช้ในการจัดทำระบบการเรียนรู้ออนไลน์นั้น ผู้ศึกษา
ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาร่วมกับแผนกสนับสนุนการบริการและฝึกอบรม เพื่อเลือกเนื้อหาที่จะ
สามารถบรรจุลงในระบบการเรียนรู้ออนไลน์ และรายงานไว้ในส่วนของบทที่ 4 ผลการศึกษา
หัวข้อ การบรรจุระบบการเรียนรู้ออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของการเรียน หน้า 47

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่

1) กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย เป็นกลุ่มที่ผู้ศึกษาใช้เป็นกลุ่มที่กำหนดทิศทางในการ
พัฒนาระบบ ซึ่งมี 2 กลุ่มย่อยได้แก่

1.1) ส่วนของผู้ซึ่งมีหน้าที่ดูแลภาพรวมของการพัฒนาระบบ ประกอบไปด้วย
ฝ่ายบริหารกองบริการผู้โดยสาร ได้แก่ ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบริการผู้โดยสาร ผู้อำนวยการฝ่ายงาน
บริการภาคพื้น ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และ ประธานงานธุรกิจ งานบริการภาคพื้น

ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนอุปกรณ์งานบริการ และ ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนงานบริการผู้โดยสาร และฝึกอบรม รวม 5 คน

1.2) ฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่มีส่วนในการกำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา และรูปแบบของระบบการเรียนรู้ ประกอบไปด้วย ผู้ฝึกสอนให้การฝึกอบรมจำนวน 4 คน ส่วนสำนักงาน 4 คน ผู้จัดการสถานี 18 สถานีกองบริการผู้โดยสารจำนวน 18 คน รวมจำนวนกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งสิ้น 31 คน

2) กลุ่มผู้ใช้งาน (Users) ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานสังกัดกองบริการผู้โดยสาร ซึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานกับบริษัทฯ มามากกว่า 1 ปี และได้รับการฝึกอบรมในลักษณะเต็มรูปแบบเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นทางผู้ศึกษาได้ทดสอบให้พนักงานกลุ่มนี้เข้าใช้งานจริงกับระบบการเรียนรู้ออนไลน์ โดยพนักงานที่ต้องเข้ารับการอบรมในช่วงเวลาที่ทำการทดสอบระบบการเรียนรู้ออนไลน์ครั้งนี้ (ธันวาคม 2555 – มกราคม 2556) มีจำนวนทั้งสิ้น 192 คน

3.2 วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

1) ผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 31 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารกองบริการผู้โดยสารจำนวน 5 คน (รายชื่อลำดับที่ 1 -5 ในตารางที่ 21 ภาคผนวก ก) ผู้ฝึกสอนให้การฝึกอบรมจำนวน 4 คน (รายชื่อลำดับที่ 6 - 9 ในตารางที่ 21 ภาคผนวก ก) ส่วนสำนักงาน 4 คน (รายชื่อลำดับที่ 10 -13 ในตารางที่ 21 ภาคผนวก ก) ผู้จัดการสถานี 18 สถานีกองบริการผู้โดยสารจำนวน 18 คน (รายชื่อลำดับที่ 14 -31 ในตารางที่ 21 ภาคผนวก ก)

2) กลุ่มผู้ใช้งาน (Users) ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการสังกัดกองบริการผู้โดยสาร ซึ่งเป็นที่เข้าใช้งานจริงกับระบบการเรียนรู้ออนไลน์มีจำนวนทั้งสิ้น 192 คน

หมายเหตุ

1. ประสบการณ์ในการทำงานที่ระบุในตารางนั้น เป็นประสบการณ์การทำงานกับทางบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด เท่านั้น ซึ่งหลายๆ คน โดยเฉพาะผู้บริหาร มีประสบการณ์ในการทำงานกับสายการบินอื่นๆ ด้วย

2. ในส่วนของฝ่ายบริหารนั้นจะไม่มีตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าบริการ เนื่องจากเป็นตำแหน่งซึ่งเป็นตำแหน่งงานของผู้ศึกษา

3. ปัจจุบัน บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด มีจำนวนสถานีที่ให้บริการลูกค้า และสถานีซึ่งอยู่ในการเตรียมการจัดตั้งทั้งสิ้น 20 สถานี และมีอีก 1 สำนักงานเช็คแอนด์ช็อป สาเหตุที่

เลือกผู้จัดการสถานี่มา 18 สถานี่ เนื่องจาก ตำแหน่ง ในส่วนของผู้จัดการสถานี่เชียงใหม่ ผู้จัดการสถานี่ แม่ฮ่องสอน และผู้จัดการสำนักงานเช็คแออนด์ซ็อป ผู้ศึกษารับหน้าที่เป็นผู้ควบคุม ดูแลทั้งหมด

3.2.2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและค้นคว้าผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ต

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เลือกใช้แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งส่วนของเครื่องมือออกได้ดังนี้

3.3.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารกองบริการผู้โดยสาร เป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้ในการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารกองบริการผู้โดยสาร 5 คน เพื่อใช้กำหนดกรอบของการพัฒนาระบบ

3.3.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ฝึกสอน 4 คน ส่วนสำนักงาน 4 คน ผู้จัดการสถานี่ 18 สถานี่กองบริการผู้โดยสารรวมจำนวน 26 คน เป็นแบบสัมภาษณ์ซึ่งใช้ในการกำหนดทิศทางสำหรับการออกแบบระบบ และการเลือกเนื้อหาสำหรับบทเรียนออนไลน์

3.3.3 แบบประเมินความพึงพอใจสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นกลุ่มที่จะต้องได้เข้ารับการใช้งานระบบการเรียนรู้ออนไลน์จริงจำนวน 192 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบ มีความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจการเรียนรู้ออนไลน์ โดยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ (5 Point Rating Scale) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ความพึงพอใจที่ต่ำสุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสื่อการเรียนรู้ออนไลน์

หมายเหตุ

ในการออกแบบเครื่องมือในการศึกษานี้ ทางผู้ศึกษาได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ โดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้บริหารกองบริการ ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

3.4.1 นำแบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินความพึงพอใจการเรียนรู้ออนไลน์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 2 ขั้นตอนในการเก็บข้อมูลการศึกษา

ขั้นตอน	การดำเนินการศึกษา
ขั้นที่ 2 การศึกษาระบบ (System Study)	ใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารกองบริการผู้โดยสาร เก็บข้อมูลจากผู้บริหารกองบริการผู้โดยสาร 5 คน เพื่อใช้กำหนดกรอบของการพัฒนาระบบ
ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ความต้องการ สารสนเทศ (Information Requirement Analysis)	ใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ฝึกสอน 4 คน ส่วนสำนักงาน 4 คน ผู้จัดการสถานี 18 สถานีกองบริการผู้โดยสารรวมจำนวน 26 คน
ขั้นที่ 4 การออกแบบระบบ (System Design)	นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 และ 3 มากำหนดกรอบในการออกแบบระบบเบื้องต้น
ขั้นที่ 5 การสรรหาหรือการพัฒนา ระบบ (System Acquisition or Development)	1) สรุปผลจากขั้นตอนที่ 4 นำเสนอ ผู้บริหารกองบริการผู้โดยสาร 5 คน เพื่อกำหนดแนวทางในการสรรหาหลังจากนั้น 2) ดำเนินการพัฒนาระบบ 3) นำระบบที่พัฒนาเสร็จแล้วให้ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด ตรวจสอบและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ 4) ได้ต้นแบบระบบการเรียนรู้ออนไลน์
ขั้นที่ 6 การนำระบบไปใช้ (Implementation)	1) นำระบบมาใช้งานจริงกับพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 192 คน 2) ให้ผู้ใช้งานระบบตอบแบบประเมินความพึงพอใจการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อวัดประสิทธิภาพของระบบ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
ขั้นที่ 7 การบำรุงรักษา (Maintenance)	นำข้อมูลที่ได้จากผู้ใช้งานทั้งหมดมาปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 นำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 -5 มาทำการวิเคราะห์เพื่อการออกแบบและพัฒนาระบบการเรียนรู้ออนไลน์โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

3.5.2 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 6 ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 192 ชุด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1) ข้อมูลส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) ข้อมูลในส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจการเรียนรู้ออนไลน์ใช้ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

คะแนนที่ได้จะนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตโดยการแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3) ข้อมูลในส่วนที่ 3 นำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ

3.6 การรายงานผล

จะอยู่ในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา

3.7 ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษาทางไกลแบบออนไลน์ของหน่วยงาน กองงานบริการผู้โดยสาร บริษัทสายการบินนกแอร์จำกัด เริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2555 ถึง เดือน มีนาคม 2556