

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเครือเจริญโภคภัณฑ์” เป็นการศึกษาโดยใช้แนวทางการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Survey) โดยมีรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลเอง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำนวน 3 กลุ่มธุรกิจ คือ กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม กลุ่มธุรกิจการตลาด และการจัดจำหน่าย และกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในส่วนสำนักงาน ได้แก่ อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม อาคารสิบุญเรือง ถนนสีลม และอาคารทิวทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,025 คน

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา ผู้ศึกษาใช้สูตรของ Taro Yamane โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 การคำนวณที่มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ตามสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวประมาณค่า มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,025}{1 + 4,025 (0.05)^2} \\ &= 363.84 \end{aligned}$$

จากสูตรดังกล่าว ผู้ศึกษาได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 364 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ในการสุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) ในการสุ่มเลือกสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ในกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ของเครือเจริญโภคภัณฑ์ในส่วนสำนักงานกลาง เขตกรุงเทพฯ จำนวน 3 กลุ่มธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 4,025 คน ดังนี้

- กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม ในส่วนสำนักงานอาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม จำนวน 565 คน
- กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ในส่วนสำนักงาน อาคารสีบุญเรือง ถนนสีลม จำนวน 485 คน
- กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในส่วนสำนักงาน อาคารทูลหาเวร์ ถนนรัชดาภิเษก จำนวน 2,975 คน

เนื่องจากจำนวนพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ในแต่ละกลุ่มธุรกิจนั้น มีจำนวนไม่เท่ากัน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานแต่ละกลุ่มธุรกิจที่ทำงานในส่วนสำนักงาน ได้แก่ อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม อาคารสีบุญเรือง ถนนสีลม และอาคารทูลหาเวร์ ถนนรัชดาภิเษก ทำให้ผู้ศึกษาพบว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละสำนักงานที่เหมาะสมนั้น มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1

กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มธุรกิจ	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม	565	51
กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย	485	44
กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม	2, 975	269
รวมทั้งสิ้น	4,025	364

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการขอความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลของแต่ละกลุ่มธุรกิจในการนำแบบสอบถามไปแจกแก่ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ในแต่ละบริษัทของกลุ่มธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่เคยเยี่ยมชมเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมแล้ว

ตัวแปรที่ศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามของการศึกษาค้างนี้ โดยจำแนกตามสมมุติฐานการศึกษา 3 ข้อ ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมที่แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มธุรกิจที่สังกัด อายุงานที่ทำร่วมกับเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

สมมุติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมของพนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

สมมุติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอมของพนักงานเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

ตัวแปรตาม คือ การใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีติดต่อคอม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบให้ผู้ตอบเป็นผู้ตอบเอง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยคำถามแบบคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questions) และปลายเปิด (Open-Ended Questions) โดยแบ่งมีการแบ่งคำถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 (ข้อ 1-5) เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มธุรกิจที่สังกัด และอายุงานที่ทำร่วมกับเครือข่ายเกษตรกร เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 (ข้อ 6) เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดีทคอม คือ ประเภทข้อมูลข่าวสารที่เปิดรับ ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 1 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับการเปิดรับเนื้อหา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีการเปิดรับอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีการเปิดรับอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 (ข้อ 7) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดีทคอม ในด้านข้อมูลข่าวสารการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม ด้านการแสดงความคิดเห็น รูปแบบและระบบการใช้งาน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 1 ข้อ โดยใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 (ข้อ 8) เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคอมในด้านข้อมูลข่าวสารการบริหารงาน ด้านกิจกรรม ด้านสังคม และด้านการแสดงความคิดเห็น จากเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคอม เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 1 ข้อ โดยใช้มาตราวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับการใช้ประโยชน์</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ได้แปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

คะแนน 4.21-5.00 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41-4.20 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.61-3.40 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81-2.60 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00-1.80 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาและรูปแบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาของเว็บไซต์วีอาร์ซีฟีดทอคอม เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทดสอบครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ดังนี้

การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา เป็นผู้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านภาษา รวมทั้งพิจารณาว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหา มีความชัดเจนของภาษาตรงตามประเด็นการศึกษา

การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างก่อน (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ในส่วนของพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.8853

จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ในส่วนของความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.8157

จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ในส่วนของความพึงพอใจต่อรูปแบบและระบบการใช้งานจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.8013

จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ในส่วนของการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีค่าเท่ากับ 0.7317

ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของแบบสอบถามว่าอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่มาก สามารถนำแบบสอบถามดังกล่าวนี้ไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายบุคคลของแต่ละกลุ่มธุรกิจในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในการนำแบบสอบถามไปแจกแก่ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานสังกัดอยู่ในแต่ละบริษัทของกลุ่มธุรกิจ ทั้ง 3 กลุ่มธุรกิจ ตามส่วนสำนักงานต่าง ๆ ได้แก่ อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ ถนนสีลม อาคารสิบุญเรือง ถนนสาทร และอาคารทูลาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก โดยใช้เวลาในการเก็บข้อมูลเป็นเวลาทั้งสิ้น 20 วัน ตั้งแต่วันที่ 28 กรกฎาคม-16 สิงหาคม 2551

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาลงรหัส (Coding) โดยใช้โปรแกรมการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ SPSS ซึ่งการศึกษาครั้งนี้จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร และการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมโดยนำเสนอเป็นรูปแบบตาราง

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับการใช้ประโยชน์ข้อมูลข่าวสาร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีพฤติกรรมการเปิดรับเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอม เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และการเปรียบเทียบระดับนัยสำคัญเป็นรายคู่ (Least Significance Difference : LSD) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรม การเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์วีอาร์ซีพีดอทคอมเป็นรายคู่โดยนำเสนอเป็นรูปแบบตาราง