

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

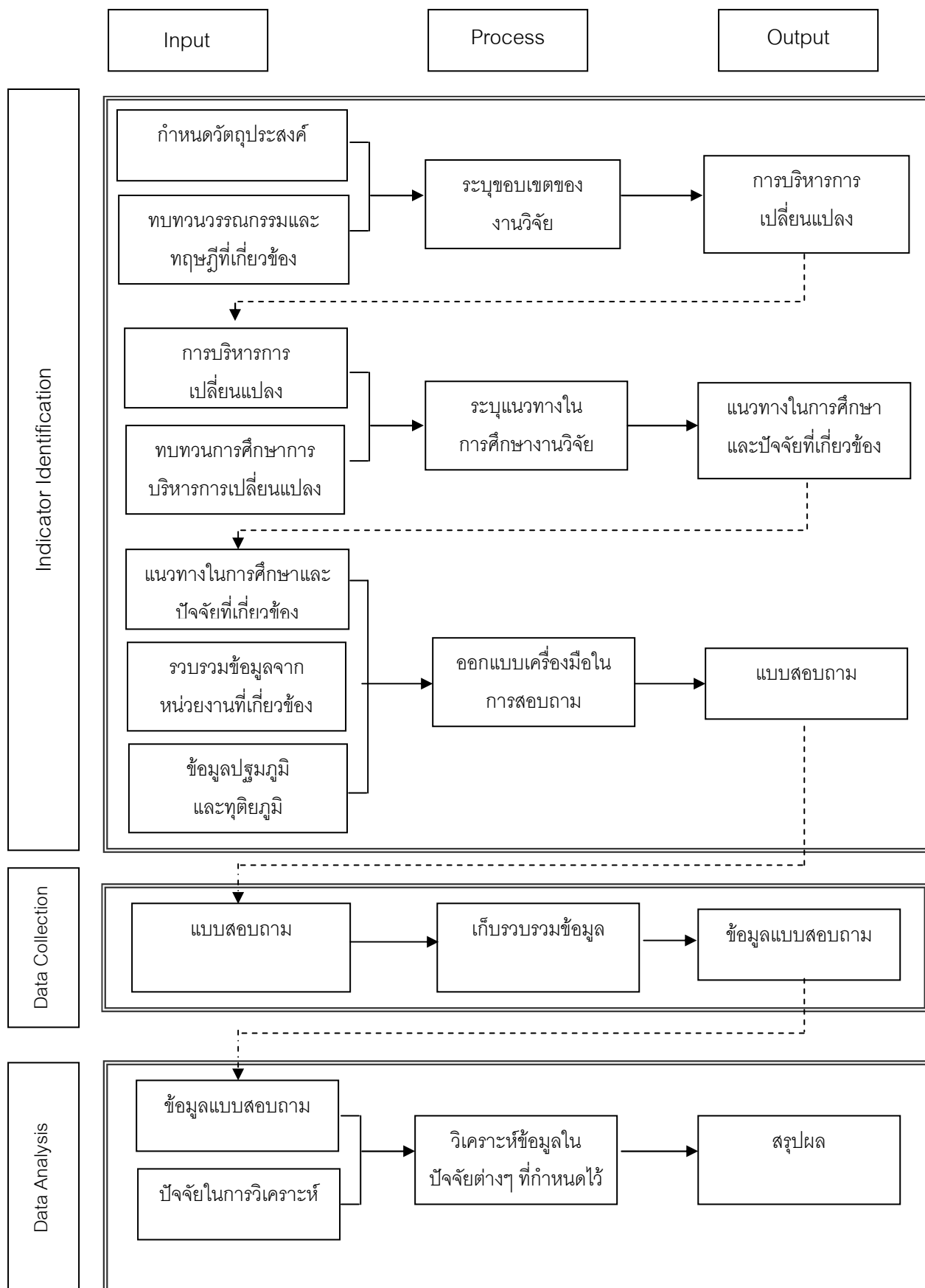
ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด เป็นการศึกษาความพร้อมในการนำระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มาใช้และศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงเนื่องมาจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ (ดังภาพที่ 3.1 โครงร่างการวิจัย) มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการวิจัย (Indicator identifications) กำหนดวัตถุประสงค์ กรอบแนวความคิด ขอบเขตของปัญหา และทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่ได้การศึกษาความพร้อมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการศึกษากฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร มากำหนดเป็นแนวทางและปัจจัยในการศึกษา แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย (Data collection) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ใช้ระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) ในบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด ประมาณ 146 คน ตอบแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามที่กำหนดไว้ในข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย (Data analysis) วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาถึงความพร้อม ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง และความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

ภาพที่ 3.1
 โครงร่างการวิจัย



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

3.2.1 ประชากรศึกษา (Sampling Frame)

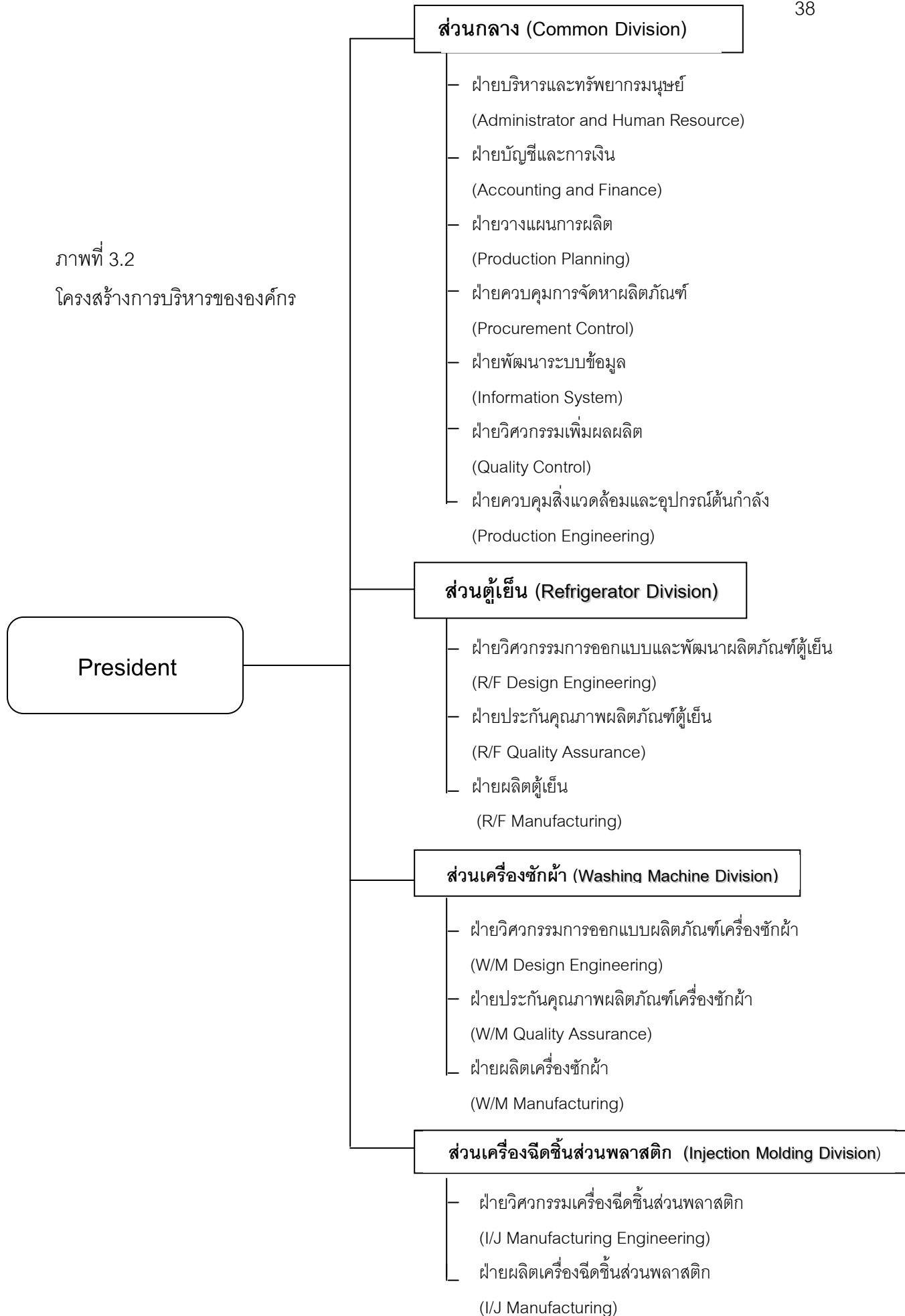
ประชากรที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท โตชิบา คอนซูมเมอร์โปรดักส์ ประเทศไทย จำกัด ที่ใช้ระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) มีจำนวนทั้งสิ้น 439 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2552) โดยแบ่งตามส่วนงานที่รับผิดชอบ ออกเป็น 4 ส่วน (ดังภาพที่ 3.2 แสดงโครงสร้างการบริหารขององค์กร)

มีรายละเอียดดังนี้

1. Common Division ส่วนกลางเป็นส่วนที่รับผิดชอบในฝ่ายงานบริหารทั้งหมด และด้านทรัพยากรมนุษย์ การเงิน การบัญชี การวางแผนและควบคุมการผลิต การจัดซื้อจัดหา และงานด้านพัฒนาระบบข้อมูล เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนพนักงานในส่วนกลาง (Common Division) ทั้งหมด 197 คน
2. Refrigerator Division ส่วนตู้เย็นเป็นส่วนที่รับผิดชอบในฝ่ายงานผลิตภัณฑ์ตู้เย็นทั้งหมด อันได้แก่ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การประกันคุณภาพ และการผลิตผลิตภัณฑ์ ตู้เย็น ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 89 คน
3. Washing Machine Division ส่วนเครื่องซักผ้าเป็นส่วนที่รับผิดชอบในฝ่ายงานผลิตภัณฑ์เครื่องซักผ้าทั้งหมด อันได้แก่ การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การประกันคุณภาพ และการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องซักผ้า ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 86 คน
4. Injection Molding Division ส่วนเครื่องฉีดขึ้นรูปพลาสติกเป็นส่วนที่รับผิดชอบในฝ่ายงานขึ้นรูปพลาสติกทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 67 คน

ภาพที่ 3.2

โครงสร้างการบริหารขององค์กร



3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่รับผิดชอบในส่วนกลาง (Common Division) มีตำแหน่งตั้งแต่ พนักงานประจำสำนักงาน (Staff), พนักงานประจำสำนักงานอาวุโส (Senior Staff), วิศวกร (Engineering) และหัวหน้าหน่วย (Officer) เนื่องจาก พนักงานในส่วนกลาง (Common Division) ที่มีตำแหน่งในข้างต้น มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการใช้งานในระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) เป็นจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 142 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเนื้อหาในแบบสอบถามประกอบไปด้วย

ส่วนที่ 1: เป็นคำถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ, อายุ, การศึกษา, ตำแหน่งงาน, อายุงาน

ส่วนที่ 2 : เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความเข้าใจ ในการเปลี่ยนแปลงองค์กร รวมถึงการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และการสื่อสารถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เพื่อวิเคราะห์ถึงความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร โดยการกำหนดคะแนนแบบ Likert scale

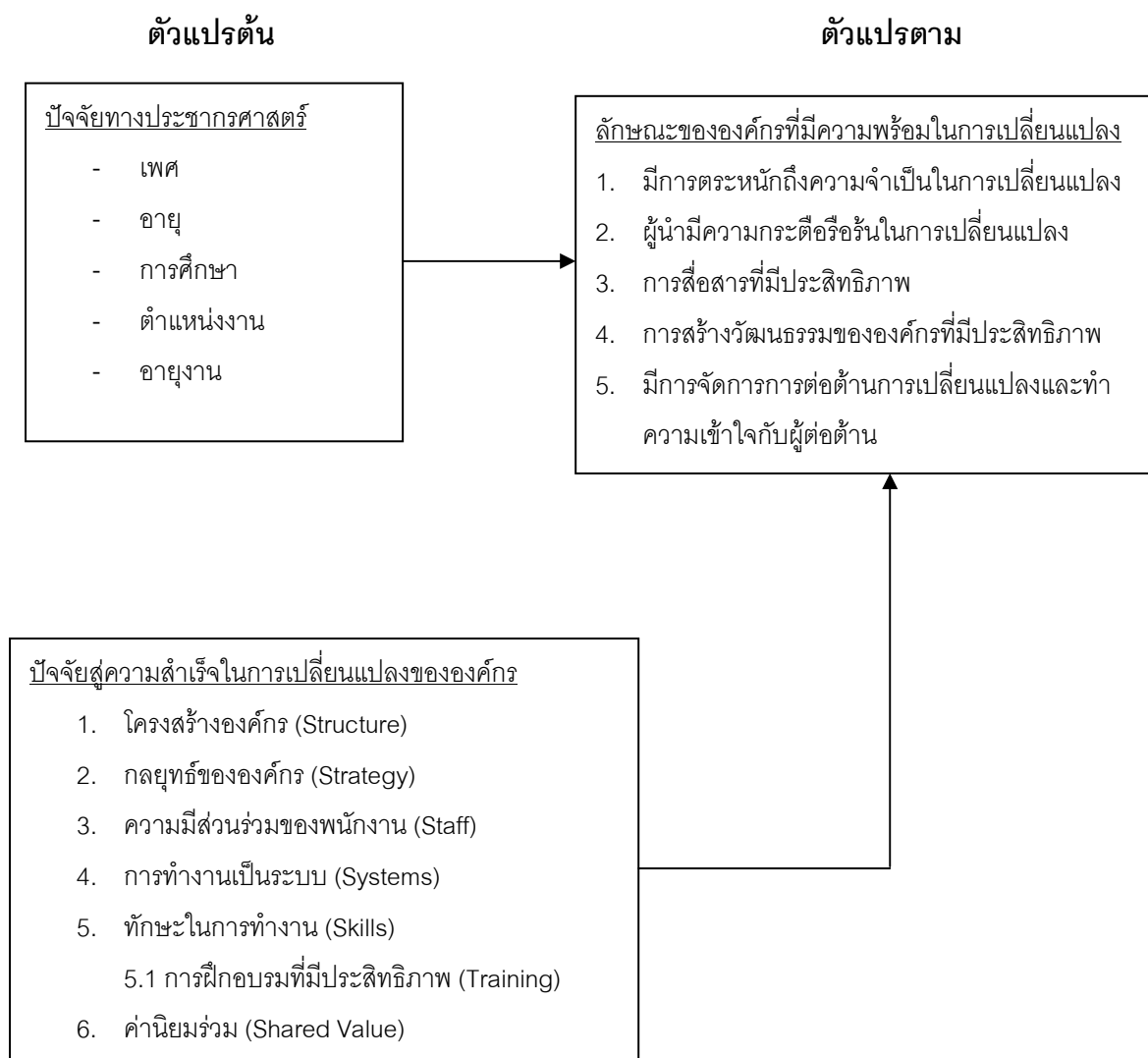
ส่วนที่ 3: เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ได้แก่ การตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง ผู้นำมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดคะแนนแบบ Likert scale

โดยคำถามที่ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert scale ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และอ่านค่าคะแนนเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริง</u>	<u>คะแนนที่ได้</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบข้อมูล และผู้จัดการโครงการระบบงานบริการข้อมูลด้วยตนเอง (Employee Self Service) โดยมีแนวคำถามที่เกี่ยวกับความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง

3.4 กรอบแนวคิดของงานวิจัย



ภาพที่ 3.3 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

3.5 สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 2

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 3

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 4

H_0 : ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

H_1 : ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 5

H_0 : อายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

H_1 : อายุงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร

สมมติฐานที่ 6

H_0 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทุกตัว ไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 7

H_0 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทุกตัว ไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านผู้นำมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านผู้นำมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 8

H_0 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทุกตัว ไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 9

H_0 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทุกตัว ไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 10

H_0 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรทุกตัว ไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

H_1 : ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงขององค์กรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 11

H_0 : กลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

H_1 : กลยุทธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 12

H_0 : ทักษะในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

H_1 : ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการตระหนักถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 13

H_0 : กลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านผู้นำมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง

H_1 : กลยุทธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านผู้นำมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 14

H_0 : ความมีส่วนร่วมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : ความมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 15

H_0 : การทำงานเป็นระบบไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : การทำงานเป็นระบบมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 16

H_0 : กลยุทธ์ขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : กลยุทธ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 17

H_0 : ความมีส่วนร่วมของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

H_1 : ความมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการสร้างวัฒนธรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 18

H_0 : โครงสร้างองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

H_1 : โครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานที่ 19

H_0 : ทักษะในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

H_1 : ทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กรทางด้านการจัดการการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

3.6 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) และ สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยหาค่าร้อยละ(Percentage) และคะแนนเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน โดยเลือกใช้วิธีในการวิเคราะห์ค่าสถิติ คือ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร และใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ในกรณีที่ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้เป็นความสัมพันธ์ อยู่ในรูปของสมการเส้นตรง และสามารถอธิบายและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ว่าตัวแปรใดเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงในการเปลี่ยนแปลงองค์กรในด้านต่างๆ