บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณี THAI Sphere ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นระเบียบวิธีวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research)โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้ที่มีสิทธิในการเข้าใช้ระบบอินทราเน็ต THAI Sphere ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และที่สนามบินดอนเมือง มีจำนวนทั้งหมด 23,044 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจด้วยแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานที่เคยใช้บริการระบบอินทราเน็ต THAI Sphere เฉพาะที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และที่สนามบินดอนเมือง ทั้งเพศชายและหญิง จำนวน 394 คน ที่ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่(Taro Yamane) ซึ่งคิดเป็นประมาณ 1.7 % ของจำนวนประชากรผู้ที่มีสิทธิในการเข้าใช้อินทราเน็ต

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

แทนค่าในสูตร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง = 393.17

N = ขนาดของประชากร (23,044)

e = ความคลาดเคลื่อน (0.05)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในงานวิจัยนี้ใช้การวิจัยแบบสำรวจด้วยวิธีแจกแบบสอบถาม ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ที่เคยใช้อินทราเน็ต THAI Sphere จำนวน 394 ตัวอย่าง โดยกำหนดสัดส่วนของ การแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนจำนวนของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และที่สนามบินดอนเมืองในแต่ละหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับลักษณะของประชากร โดยได้จัดแสดงไว้ในตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนแบบสอบถาม ตามสัดส่วนของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี)

หน่วยงาน	พนักงาน	%	แบบสอบถาม
OPERATION (DO)	1,620	7.03	28 ชุด
COMMERCIAL (DN)	1,196	5.19	20 ชุด
CUSTOMER SERVICE (DA)	5,444	23.62	92 ชุด
CORP. PLANNING & IT. SERVICE (DY)	384	1.66	7 ชุด
OTHER SUPPORT	1,848	8.02	35 ชุด

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนแบบสอบถาม ตามสัดส่วนของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ที่สนามบินดอนเมือง

หน่วยงาน	พนักงาน	%	แบบสอบถาม
TECHNICAL (DT)	3,805	16.51	65 ชุด
GROUND CUSTOMER SERVICE (DK)	2,038	8.84	35 ชุด
CATERING (DC)	2,311	10.03	40 ชุด
CARGO & MAIL COMMERCIAL (FZ)	1,614	7.00	28 ชุด
GROUND SUPPORT EQUIPMENT SERVICE (D2)	2,577	11.18	44 ชุด
รวมทั้งหมด	23,044	100	394 ชุด

PERSONAL REPORT AS OF MARCH 2006

ที่มา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สถานี ต่างจังหวัด และต่างประเทศ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 4 หัวข้อหลักดังนี้

3.2.1 คำถามด้านสถานภาพของพนักงาน

3.2.1.1 เพศ

3.2.1.2 อายุ

3.2.1.3 ระดับการศึกษา

3.2.1.4 อายุการทำงานกับการบินไทย

3.2.1.5 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

3.2.1.6 สถานที่ปฏิบัติงาน

3.2.2 คำถามด้าน พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

3.2.3 คำถามเกี่ยวกับ ปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของพนักงาน

3.2.4 คำถามด้าน วัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานี้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อการตรวจสอบถึงความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ภาษาและโครงสร้างของแบบสอบถามเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

2. การหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่ได้นี้จำนวน 20 ชุดไปทำการทดสอบกับกลุ่มทดสอบ (Pre–Test) เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามความเข้าใจตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการจริง โดยใช้สถิติมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟ่า (α) เพื่อการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่า (α) = 0.8002

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานผู้ที่เคยเข้าใช้บริการอินทราเน็ต THAI Sphere โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนของแบบสอบถาม ให้เป็นสัดส่วนตามจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงานทั้งที่สำนักงานใหญ่ (วิภาวดี) และที่สนามบินดอนเมือง รวมทั้งหมด 394 ตัวอย่าง โดยไม่รวมถึงพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สถานี ต่างจังหวัด และต่างประเทศ

การเก็บข้อมูลตัวแปร แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. เลือกคำตอบเพื่อจัดกลุ่ม เพื่อให้ได้ตัวแปร ในระดับ Nominal และ Ordinary

2. การแบ่งเป็น Scale 5 ระดับ เพื่อให้ได้ตัวแปรในระดับ Ordinary

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการประมวลผลทางสถิติจากคำถามที่แบ่งคำตอบเป็น 5 Scales กำหนดคะแนนดังนี้

1. เป็นประจำ / มากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน
2. บ่อยครั้ง / มาก / เห็นด้วย = 4 คะแนน
3. บางครั้ง / ปานกลาง = 3 คะแนน
4. นานๆครั้ง / น้อย / ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน
5. ไม่เคย / ไม่มี / ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง / ไม่ได้ใช้ = 1 คะแนน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่กำหนดจากการศึกษาในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ

และตัวแปรตาม ดังนี้

3.4.1.1 **สมมติฐานข้อที่ 1** พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงาน แตกต่างกันไปตามสถานภาพของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

3.4.1.2 **สมมติฐานข้อที่ 2** ปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหา ที่แตกต่างกันของอินทราเน็ตTHAI Sphere มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหาของระบบอินทราเน็ต THAI Sphere

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

3.4.1.3 **สมมติฐานข้อที่ 3** พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินทราเน็ตTHAI Sphere ของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไปในทางสร้างสรรค์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.4.2 การประมวลผลข้อมูล

3.4.2.1 ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามทั้งหมดอีกครั้งก่อนการประมวลผลข้อมูล

3.4.2.2 ลงรหัส (Coding) เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูล (Data)

3.4.2.3 ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)ในการคำนวณ และประมวลผลข้อมูล

3.4.2.4 นำผลที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลนี้ มาอธิบายความหมาย และทำรายงานผลการวิจัย

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.3.1 **สถิติเชิงพรรณนา** (Descriptive Statistics)

3.4.3.1.1 ค่าร้อยละ(Percentage)โดยแสดงในรูปแจกแจงความถี่ซึ่งอธิบายข้อมูลสถานภาพของพนักงาน และพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบ อินทราเน็ตของพนักงาน

3.4.3.1.2 ค่าเฉลี่ย (Means) โดยแสดงในรูปตารางของค่าเฉลี่ย ซึ่งอธิบายข้อมูลปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยี และ เนื้อหา รวมทั้ง อธิบายข้อมูลด้าน วัฒนธรรมองค์กร ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.4.3.2 **สถิติเชิงอนุมาน** (Inferential Statistics)

3.4.3.2.1 สถิติ T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย (Means) สองค่า เช่น เพศ สถานที่ปฏิบัติงาน

3.4.3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ย (Means) ตั้งแต่ 3 ค่า ขึ้นไป วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรโดยใช้การทดสอบแบบ F-Test

3.4.3.2.3 สถิติสหสัมพันธ์ PearsonProduct Moment Correlation Coefficient เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการสื่อสารกับวัฒนธรรมองค์กร ของการบินไทย

DPU