

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม 2) ศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการ ลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม 3) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังนี้

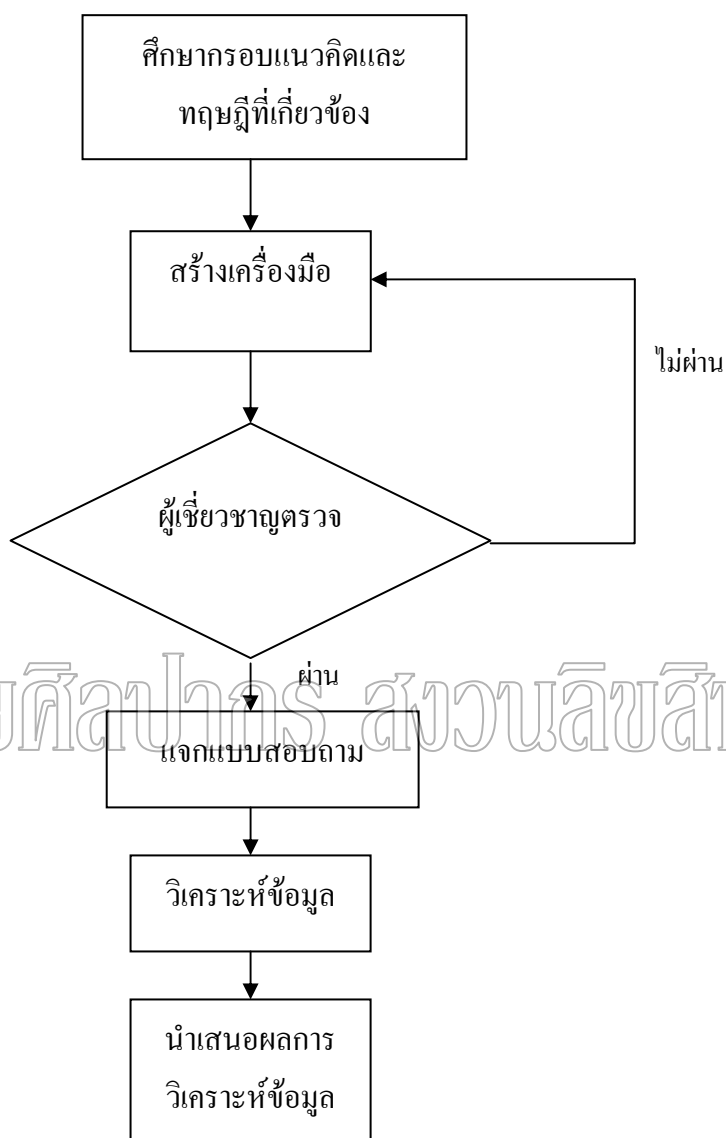
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้วางแผนกำหนดขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหา ความต้องการและคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย

- 1.1 การศึกษารอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เป็นทีม
- 1.2 สร้างแบบสำรวจสภาพ ปัญหา ความต้องการและระดับคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม
- 1.3 นำเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
- 1.4 นำเครื่องมือที่ได้แก้ไขปรับปรุงไปเก็บข้อมูลกับประชากร
- 1.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสำรวจ
- 1.6 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อดำเนินการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 1



แผนภาพที่ 10 แสดงขั้นตอนการวิจัยขั้นที่ 1

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

ประชากร

การศึกษาสภาพ ปัญหา ความต้องการและคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมด คือ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม จำนวน 12 ศูนย์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปี 2549 จำนวน 161 คน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม จำแนกตามศูนย์บริการ

แผนก	ชาย	หญิง	รวมทั้งสิ้น
ศูนย์สนับสนุนปฏิบัติ	4	9	13
ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์	2	7	9
ศูนย์บริการสื่อสารข้อมูล	12	1	13
ศูนย์บริการลูกค้าตอนใน	13	1	14
ศูนย์บริการลูกค้าตอนนอก	44	0	44
ศูนย์บริการลูกค้าสาขานครปฐม	1	16	17
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามพราน	1	8	9
ศูนย์บริการลูกค้าสาขานครชัยศรี	1	7	8
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบางเลน	2	3	5
ศูนย์บริการลูกค้าสาขากำแพงแสน	0	7	7
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาดอนตูม	2	4	6
ศูนย์บริการลูกค้าสาขารัตนาธิเบศร์	13	3	16
รวม	95	66	161

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในขั้นตอนที่ 1 มี 2 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ ศึกษาสภาพ ความต้องการและปัญหาการเรียนรู้ เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา และความต้องการการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ และสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ฉบับที่ 2 เป็นแบบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถาม คุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม ที่ผู้วิจัยได้นำแบบวัดคุณลักษณะการทำงานเป็นทีมของ ลีริลิกซ์ จิเจริญ (2546) ที่สร้างจากแนวคิดของ ความมีวินัยของ Senge ด้านการเรียนรู้เป็นทีมมีข้อคำถาม 45 ข้อ มีลักษณะเป็นการวัดแบบอัตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ห้าระดับตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Rensis Likert)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อ ศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เป็นทีม การทำงานเป็นทีมหรือการทำงานเป็นกลุ่ม และการฝึกอบรมในงาน

1.2 ผู้วิจัยนำขอบเขตเนื้อหาามาสร้างแบบสอบถาม ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม

1.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงตามเนื้อหา ลักษณะของแบบสอบถาม และความเข้าใจของภาษาที่ใช้แล้วนำไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไข

1.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะเดียวกับประชากร

จำนวน 30 คนที่อยู่ศูนย์บริการลูกค้าในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในภาษา
ข้อบกพร่อง และข้อเสนอแนะหลังการตอบแบบสอบถาม

1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขในด้านภาษาอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้
จริง

2. การสร้างแบบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2.1 ผู้วิจัยขออนุญาต นางสาว สิริลักษณ์ จิเจริญ ผ่านอาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ ในการนำแบบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อใช้ในการวิจัย

2.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เป็นทีม

2.3 ปรับปรุงข้อคำถาม ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

2.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นกับ
ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบและรับรองแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้อย่างเหมาะสม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสภาพ ปัญหา ความต้องการและคุณลักษณะ
การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัด
นครปฐม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน ถึงพฤศจิกายน พ.ศ. 2548
ตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อออก
หนังสือขอความร่วมมือจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม เพื่อขอความ
อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่ง แบบสอบถามและแบบวัด
คุณลักษณะ การเรียนรู้เป็นทีมไปยังพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐมโดยการส่งและรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

1.3 โทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืน และเก็บรวบรวม
แบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบทั้งหมด 161 แบบสอบถาม คิดเป็น
100%

1.4 คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามเพื่อ ศึกษาสภาพ ปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรม ในงานและการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ (frequencies) และร้อยละ (%)
2. แบบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คำตอบ	คะแนน
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
จริงปานกลาง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลในการแปลผลคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมรายด้านและโดยรวม ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50-5.00 หมายถึง มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 หมายถึง มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมมาก
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50-3.49 หมายถึง มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50-2.49 หมายถึง มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมน้อย
- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.49 หมายถึง มีคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย

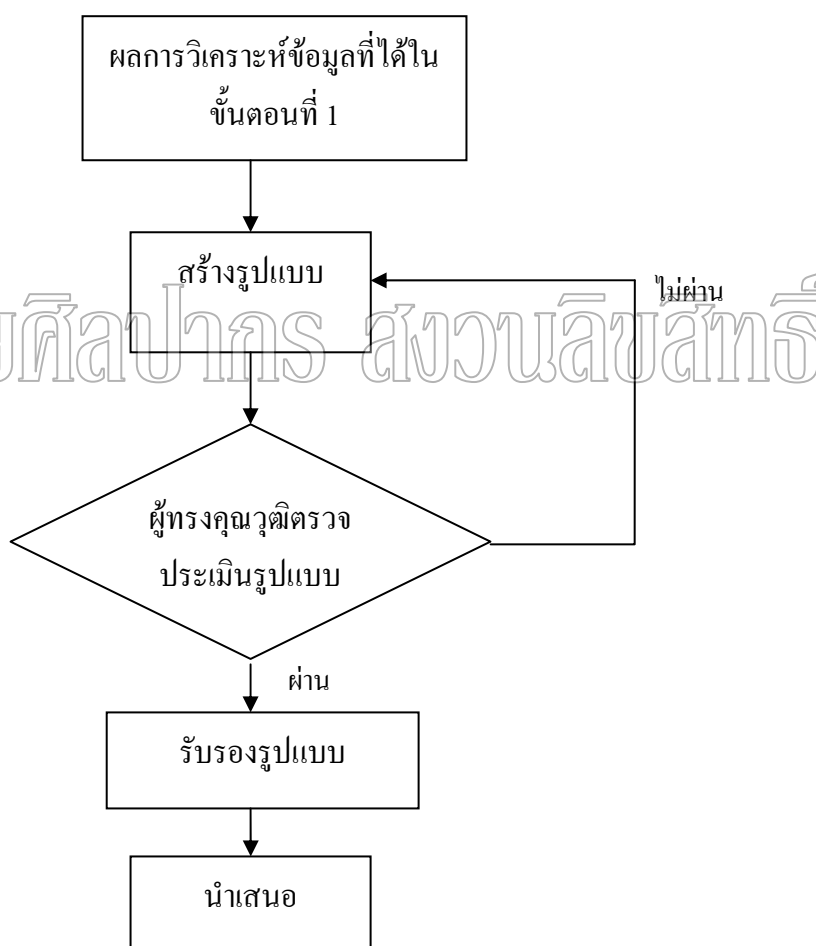
2.1 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 มาสร้างรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2.2 นำรูปแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ประเมินรูปแบบ

2.3 สังเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วสรุปและปรับปรุงรูปแบบให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จนได้รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2.4 ผู้ทรงคุณวุฒิรับรองรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 2



แผนภาพที่ 11 แสดงขั้นตอนการวิจัยขั้นที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนารูปแบบ ตรวจสอบและรับรองผลรูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) จังหวัดนครปฐม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรับรองรูปแบบงานวิจัย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการเรียนรู้เป็นทีม หรือ เป็นผู้บริหารศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ท่าน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง ซึ่ง “ผู้ทรงคุณวุฒิ” ซึ่งมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 1.เป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานด้านฝึกอบรมบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการสร้างทีมงาน
3. เป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับแนวคิดวิธีการเรียนรู้เป็นทีม
4. เป็นผู้มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในขั้นตอนที่ 2 มี 1 ฉบับ เป็น

แบบรับรองต้นแบบการวิจัย เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อรับรองต้นแบบการวิจัยเพื่อนำไปใช้ แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นการประเมินความเหมาะสมเกี่ยวกับรายละเอียดขององค์ประกอบและขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ใช้วิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3 ระดับ จากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาตามเกณฑ์การประเมิน (IOC)

ตอนที่ 2 เป็นข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถามต้นแบบการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1.1 นำรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ที่ร่างจาก การสังเคราะห์และจากแบบสอบถามสภาพปัญหาความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีม และคุณลักษณะที่ศึกษาผลจากการแปลผลนำรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาจัดลำดับข้อคำถามสร้างเป็นแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมในการนำไปใช้ ผู้วิจัยกำหนดว่า หากประเด็นใดอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ จึงนำมาใช้เป็นรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการ ลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 นำแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อการรับรองต้นแบบรูปแบบที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ท่านตรวจสอบและแก้ไขรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมท่านละ 2 ครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไข ก่อนการประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม โดยประเมินจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาตามเกณฑ์การประเมิน (IOC) 3 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรับรองต้นแบบการวิจัย ผู้วิจัยนำแบบประเมินรับรองการวิจัยไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ท่าน ตรวจสอบและแก้ไขรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมท่านละ 2 ครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไข ก่อนการประเมินและรับรองรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ พนักงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จังหวัดนครปฐม โดยประเมินจากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาตามเกณฑ์การประเมิน (IOC) 3 ระดับ รับรองความเป็นไปได้ในการนำไปใช้และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำเสนอต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยในขั้นตอนที่ 2 นี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การรับรองต้นแบบการวิจัย โดยใช้ไปใช้จริงผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประเมินความเป็นไปได้ในการนำเสนอรูปแบบ ใช้วิธีการกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 3 ระดับ จากค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาตามเกณฑ์การประเมิน (IOC) ซึ่ง แบบประเมินทุกข้อ ได้ค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ถือว่าใช้ได้ (บุญเชิด ภิญโญนนตพงศ์ 2524 : 89)