

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

แบบของการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ คือ พนักงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นพนักงานที่มีตำแหน่งงาน ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป รวมทั้งสิ้น 809 คน ส่วนผู้บริหารระดับสูง ผู้วิจัยจะใช้วิธีสัมภาษณ์ โดยกำหนดเจาะจง จำนวน 5 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม และเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรเป้าหมาย สำหรับการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2543 : 123-129) โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัย ได้คำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970 : 580-581) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$n = \frac{809}{1 + 809 \times (0.05)^2}$$

$$n = \frac{809}{1 + 2.02} = \frac{809}{3.02}$$

$$\therefore n = 267.8 = 268$$

จากการคำนวณทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

ขั้นตอนที่ 2 แบ่งประชากรเป็น 5 กลุ่ม และคำนวณกลุ่มตัวอย่าง โดยเทียบ
 บัญญัติไตรยางค์ ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสังกัด ด้านปฏิบัติการเครือข่าย 51 คน ด้านกลยุทธ์องค์กร
 10 คน ด้านการเงิน 108 คน ด้านตลาดและการขาย 61 คน และด้านบริหาร 38 คน รวมทั้งสิ้น
 268 คน

ขั้นตอนที่ 3 นำกลุ่มตัวอย่าง มาแยกตามตำแหน่งงานได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง
 ที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร

หน่วยงาน	ตำแหน่งงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ด้านปฏิบัติการเครือข่าย	- ผู้บริหารระดับกลาง	4	3
	- ผู้บริหารระดับต้น	8	6
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ	142	42
	รวม	154	51
ด้านกลยุทธ์องค์กร	- ผู้บริหารระดับกลาง	2	2
	- ผู้บริหารระดับต้น	2	2
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ	27	6
	รวม	31	10
ด้านการเงิน	- ผู้บริหารระดับกลาง	9	7
	- ผู้บริหารระดับต้น	13	9
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ	304	92
	รวม	326	108
ด้านตลาดและการขาย	- ผู้บริหารระดับกลาง	5	4
	- ผู้บริหารระดับต้น	4	3
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ	175	54
	รวม	184	61
ด้านบริหาร	- ผู้บริหารระดับกลาง	4	3
	- ผู้บริหารระดับต้น	8	6
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ	102	29
	รวม	114	38
รวมทั้งสิ้น		809	268

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ (เฉพาะผู้บริหารระดับสูง)

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ หน่วยงานด้านปฏิบัติการเครือข่าย ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านการเงิน ด้านตลาดและการขาย และด้านบริหาร และตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อกำหนดระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ครอบคลุมเนื้อหาในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ดังนี้ คือ

1. ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
2. การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
3. ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในการบริหารจัดการ

คำถามจะมีข้อความลักษณะทางบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 คะแนน

เห็นด้วย = 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ = 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย = 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 คะแนน

ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยวิเคราะห์ตามแนวคิดของ Likert Scale

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้อย่างอิสระ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาทฤษฎีแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น จากเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และขอบเขตเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิด และประเด็นปัญหาของการวิจัย โดยแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด ได้แก่ด้านปฏิบัติการ เครือข่าย ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านการเงิน ด้านตลาดและการขาย และด้านบริหาร และตำแหน่งงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ในด้าน

1. ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
2. การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
3. ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในการบริหารจัดการ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นที่ 3 นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ในกรณีที่มีความบกพร่อง และไม่ชัดเจนในข้อคำถาม

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบ ความครอบคลุมของประเด็นปัญหา และกรอบแนวคิดในการวิจัย จำนวน 3 ท่าน คือ

1. ผศ.ดร.พิชิต ฤทธิจิรญญ มหาวิทยาลัราชภัฏพระนคร
2. ผศ.ดร.สมวงษ์ แปลงประสพโชค มหาวิทยาลัราชภัฏพระนคร
3. นายกำชัย พนพิเชษฐกุล ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

ขั้นที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบแล้วไปทดสอบ กับประชากรที่เป็นพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) โดยมีเกณฑ์ตัดสินว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าใกล้เคียงประมาณ 0.80 ขึ้นไป จะไม่แก้ไขแบบสอบถาม แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.80 ก็จะทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถาม ซึ่งผลการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้เท่ากับ 0.9351 ค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ จึงถือว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้

แบบสัมภาษณ์ ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ในหน่วยงานที่สังกัดด้านต่างๆ จำนวน 5 คน เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง (Structured Interviews) โดยผู้สัมภาษณ์ กำหนดประเด็น ของเรื่องที่ทำวิจัยหรือข้อมูลที่ต้องการล่วงหน้า (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2543 : 262) โดยยึดประเด็นปัญหาหลัก เรื่องประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอให้สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 268 ชุด
2. แจกแบบสอบถามจำนวน 268 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง และนัดหมายวันมาขอรับแบบสอบถาม
3. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 45 วัน
4. นำแบบสอบถาม มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูง 5 คน
6. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาสังเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติประมวลผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. นำข้อมูลปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงานที่ได้ มาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. นำข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน มาวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อนำผลที่ได้มาแบ่งระดับของความคิดเห็นของพนักงาน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. ทดสอบสมมติฐาน หรือเปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยใช้การทดสอบค่าดังนี้
 - 3.1 การทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ ในกลุ่ม เพศ โดยใช้ t-test
 - 3.2 การทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระในกลุ่มของอายุระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน โดยใช้ F-test (ANOVA)

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงในแต่ละประเด็นปัญหา ที่สัมภาษณ์ เจาะลึกในแต่ละด้านตามกรอบแนวคิด และนำมาสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม



อํานักอธิบดีกรมและหอโนดัยอํานัก
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร