

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางระเบียบวิธีวิจัยไว้ดังนี้

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อวัดผลเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานที่ทำงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access จำนวนประมาณ 18,940 คน.¹

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access แบ่งตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาในสาขาทั่วประเทศ (ภาคนครหลวง 1- 6 ตามการแบ่งความรับผิดชอบของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)) และพนักงานที่ปฏิบัติการประจำสำนักงานใหญ่

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่-Taro Yamane จากจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในระดับปฏิบัติการที่ใช้การสื่อสารผ่าน

¹ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), รายงานประจำปี 2548 (กรุงเทพมหานคร: ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน), 2548), น. 51.

ระบบเครือข่าย Outlook Web Access จำนวน 18,940 คน กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยกว่า 400 คน นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

กำหนดให้ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตอบสูตรได้ผลดังนี้

$$n = \frac{18,940}{1 + 18,940 (0.05)^2}$$

$$= 391.71 \text{ คน } (= 400 \text{ คน})$$

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่ตรงจากที่ผู้วิจัยต้องการ ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบ่งกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการสาขาทั้งในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัด และพนักงานระดับปฏิบัติการในสำนักงานใหญ่

- สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการสาขาทั้งในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัด มีการแบ่งกลุ่มออกตามความรับผิดชอบของสำนักธุรกิจในแต่ละสำนักธุรกิจ โดยแบ่งตามเกณฑ์ความรับผิดชอบของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีทั่วประเทศจำนวน 62 สำนักธุรกิจ ผู้วิจัยเลือกใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากสำนักธุรกิจ ละ 1 สาขา รวมได้ 62 สาขา

- สำหรับพนักงานที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ ได้มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นทั้งหมด 7 หน่วยงาน (Department) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานก็จะประกอบด้วยฝ่ายย่อย ๆ ประมาณ 3-4 ฝ่าย ผู้วิจัยจึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยการเลือก 1 ฝ่ายจาก 1 หน่วยงานโดยการจับสลาก ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 7 ฝ่าย

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenient Sampling) นั้นคือให้สาขาและฝ่ายทั้ง 69 แห่งข้างต้น สามารถมีจำนวนตัวอย่างได้แห่งละไม่ต่ำกว่า 6 คน ทั้งนี้เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างครบตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ นั่นคือ ไม่ต่ำกว่า 400 ตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3

- สำหรับสาขาต่าง ๆ ทั้งในเขตกรุงเทพและต่างจังหวัดใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยเจาะจง โดยให้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขาประกอบด้วยพนักงานระดับปฏิบัติการตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่การตลาด อย่างน้อยตำแหน่งละ 1 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 6 คน ในสาขาที่ได้รับเลือก

- สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ประจำที่สำนักงานใหญ่ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในแต่ละฝ่ายที่ได้รับเลือก เพื่อแจกแบบสอบถามให้ครบฝ่ายละ 6 คน

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย สามารถแจกแจงตามสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง

ตัวแปร คือ ระดับความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ในเชิงบวก

ตัวแปร คือ ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 3

พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความถี่ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การบ่อยครั้ง

ตัวแปร คือ ความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4

ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ การใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ เพศ ลักษณะงาน(สาขา/สำนักงานใหญ่) ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน (ที่ตั้งของสาขาหรือหน่วยงาน)

ตัวแปรตาม คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 5

ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติ เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ เพศ ลักษณะงาน(สาขา/สำนักงานใหญ่) ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน (ที่ตั้งของสาขาหรือหน่วยงาน)

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 6

ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ เพศ ลักษณะงาน(สาขา/สำนักงานใหญ่) ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน (ที่ตั้งของสาขาหรือหน่วยงาน)

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 7

ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 8

ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 9

ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตัวแปรอิสระ คือ ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง คำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) แบบมีตัวเลือกในส่วนที่ 1 ถึงส่วนที่ 4 และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ในส่วนที่ 5

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ อายุงาน เพศ ลักษณะงาน(สาขา/สำนักงานใหญ่) ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน (ที่ตั้งของสาขาหรือหน่วยงาน) ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

1.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น

- (1) 20-30 ปี
- (2) มากกว่า 30-40 ปี
- (3) มากกว่า 40-50 ปี
- (4) มากกว่า 50-60 ปี

1.3 ตำแหน่งงาน แบ่งเป็น

- (1) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก
- (2) เจ้าหน้าที่การตลาด
- (3) เจ้าหน้าที่สินเชื่อ
- (4) เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานใหญ่
- (5) เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต

1.4 อายุงาน แบ่งเป็น

- (1) ต่ำกว่า 1 ปี-5 ปี
- (2) มากกว่า 5-10 ปี
- (3) มากกว่า 10-15 ปี
- (4) มากกว่า 15-20 ปี

(5) มากกว่า 20–25 ปี

(6) มากกว่า 25–30 ปี

1.5 ลักษณะสายงานที่ประจำอยู่

(1) ประจำสาขา

(2) ประจำสำนักงานใหญ่

1.6 สถานที่ทำงาน

(1) กรุงเทพมหานคร

(2) ต่างจังหวัด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ กำหนดการให้คะแนนสำหรับข้อที่ตอบถูก ข้อละ 1 คะแนน และคะแนนสำหรับข้อที่ตอบผิด ไม่ทราบ หรือ ไม่ตอบ ข้อละ 0 คะแนน จากนั้นนำคะแนนมารวมมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access โดยได้กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0–4 คะแนน หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5–7 คะแนน หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 8–10 คะแนน หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access สูง

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ความคิดเห็น 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย โดยได้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ข้อความด้านบวก	ให้	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ข้อความด้านบวก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ข้อความด้านบวก	ให้	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ข้อความด้านบวก	ให้	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ข้อความด้านบวก	ให้	1	คะแนน

หลังจากนั้นจึงนำผลรวมของคะแนนทั้ง 10 ข้อ มาหาค่าเฉลี่ยและจัดลำดับของค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ เพื่อกำหนดลักษณะของทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติเห็นด้วยมากต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติปานกลางต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติไม่เห็นด้วยต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรม ความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยคำถามจำนวน 10 ข้อ มีทั้งคำถามปลายเปิดและแบบเลือกตอบ

โดยการให้คะแนนสำหรับคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนน โดยถ้าพนักงานมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กรเฉลี่ยตั้งแต่ 4 ครั้ง / สัปดาห์ขึ้นไป จัดว่ามีความถี่ในการใช้บ่อย ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และลักษณะคำถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ความคิดเห็น 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย โดยได้กำหนดค่าคะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน เท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน เท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน เท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน เท่ากับ 1 คะแนน

นำคะแนนที่ได้มาหาค่า และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยพฤติกรรม เป็น 5 ระดับ ดังนี้
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารระบบเครือข่าย Outlook Web Access บ่อยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access บ่อยมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารระบบเครือข่าย Outlook Web Access ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80–2.60 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารระบบเครือข่าย Outlook Web Access น้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00–1.80 คะแนน หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้การสื่อสารระบบเครือข่าย Outlook Web Access น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร และ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีการจัดทำ 2 วิธีคือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) นำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ทางการวิจัยทางการสื่อสาร และผู้เชี่ยวชาญการสร้างและใช้แบบสอบถาม เพื่อพิจารณาความครอบคลุมในเนื้อหาของแบบสอบถาม และเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม รวมถึงให้ได้คำถามที่สามารถสื่อความหมายได้ตรงกันระหว่างผู้วิจัย และผู้ตอบแบบสอบถาม

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ หรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) โดยเลือกทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงเป็นการทดสอบก่อน (Pre-test) จำนวน 30 ชุด แล้วนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค ดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ

r_α = ค่าความน่าเชื่อถือ

$\sum S_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของผู้ตอบแต่ละคน

N = จำนวนข้อในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

ซึ่งผลจากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นในส่วนของทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เท่ากับ 0.7802 ซึ่งหมายความว่าโดยภาพรวมแล้วแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ใช้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง กรอกคำตอบเอง ในช่วงวันที่ 22 มกราคม–28 กุมภาพันธ์ 2550

กรรมวิธีทางข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด และนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลแล้ว จึงดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลดังนี้

1. ให้คะแนนและลงรหัส (Coding) เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในรูปของตัวเลข (รหัส) ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านได้
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว ไปลงใน General Coding Sheet
3. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการป้อนข้อมูล ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเพื่อการวิจัย
4. แปลความหมายข้อมูลที่ประมวลผลแล้วเพื่อทำรายงานผลการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำผลที่เก็บรวบรวมที่ได้ทั้งหมดมาประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS มาวิเคราะห์สรุปและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการบรรยายข้อมูล โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดง ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสาร ในองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1–9 ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ใช้สถิติ One-Sample T-Test เป็นเครื่องมือในการทดสอบ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ในเชิงบวก

ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่ม (T-Test)

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีพฤติกรรม ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร มีความถี่ในการใช้บ่อย

ใช้สถิติ One-Sample T-Test เป็นเครื่องมือในการทดสอบ

สมมติฐานข้อที่ 4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 4.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 4.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 4.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 4.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 4.5 พนักงานที่มีลักษณะสายงานที่ทำอยู่ต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 4.6 พนักงานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานข้อที่ 5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 5.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 5.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 5.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 5.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 5.5 พนักงานที่มีลักษณะสายงานที่ทำอยู่ต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 5.6 พนักงานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานข้อที่ 6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 6.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 6.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 6.3 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 6.4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งถ้าพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD)

สมมติฐานย่อยที่ 6.5 พนักงานที่มีลักษณะสายงานที่ทำอยู่ต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test)

สมมติฐานย่อยที่ 6.6 พนักงานที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ใช้สถิติวิเคราะห์คำนวณสหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานข้อที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ใช้สถิติวิเคราะห์คำนวณสหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

สมมติฐานข้อที่ 9 ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ใช้สถิติวิเคราะห์คำนวณสหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

หลังจากการประมวลผล ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ อภิปรายและสรุปผลเพื่อเชื่อมโยงกับทฤษฎี และสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง