

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศักยภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทูริชันส์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยการใช้กรอบแนวคิดของ Marquardt เป็นแนวทางในการศึกษา 5 องค์ประกอบ คือ (1) การเรียนรู้ (2) การปรับเปลี่ยนองค์กร (3) การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (4) การจัดการความรู้ และ (5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท ทูริชันส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 950 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มจากประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้วิธีการเปิดตาราง Krejcie and Morgan (อ้างถึงใน สურศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคนอื่น ๆ, 2545, หน้า 129) ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อน 5% ได้จำนวน 274 คน และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เฉพาะพนักงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

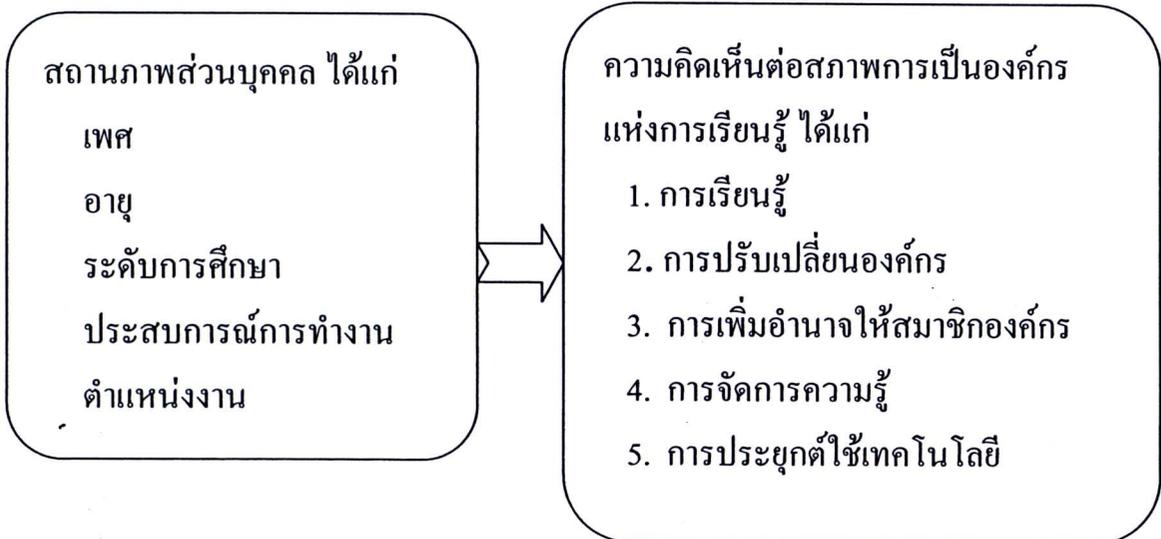
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทูริชันส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่
 - 2.1 การเรียนรู้ (learning)
 - 2.2 การปรับเปลี่ยนองค์กร (organization transformation)
 - 2.3 การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร (people empowerment)
 - 2.4 การจัดการความรู้ (knowledge management)
 - 2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี (technology application)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) สร้างขึ้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) โดยข้อคำถามมีจำนวน 50 ข้อ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบคำถามปลายเปิด (open-ended questionnaires) จำนวน 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบ มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นเอง โดยมีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อใช้ในการกำหนดค่านิยมศัพท์เฉพาะ

2. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับค่านิยมศัพท์เฉพาะ แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) ความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 5 ด้าน ซึ่งข้อคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในอัตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยมีเกณฑ์ประมาณค่า 5 ระดับประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ ดังนี้

2.1 การเรียนรู้ จำนวน 10 ข้อ (1-10)

2.2 การปรับเปลี่ยนองค์กร จำนวน 10 ข้อ (11-20)

2.3 การเพิ่มอำนาจให้สมาชิกองค์กร จำนวน 10 ข้อ (21-30)

2.4 การจัดการความรู้ จำนวน 10 ข้อ (31-40)

2.5 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี จำนวน 10 ข้อ (41-50)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงาน บริษัท ทรุวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามเสนอต่อประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาและเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม

2. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์และความตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งขอคำแนะนำในการปรับปรุงแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน คือ

2.1 คุณอุคมพร เกียรติอนวัชกุล ผู้จัดการอาวุโสแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท
ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

2.2 คุณพรฤดี ศรีอาคาร ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูวิชั่นส์ จำกัด
(มหาชน)

2.3 คุณชนิษฐา สิงห์วิจารณ์ ผู้จัดการแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท
ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

2.4 คุณปาริชาติ เจริญทินกร หัวหน้าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท
ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

2.5 คุณอภิรัตน์ มงคลนาม หัวหน้าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท
ทรูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อหาความ
เที่ยงตรงของเนื้อหา (construct validity) ความเหมาะสมของภาษาและความครอบคลุม
ประเด็นที่ศึกษา การหาความตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้อง คือ ดัชนี
ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (index of item-objective
congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
จะประเมิน 3 ระดับ คือ 1 = สอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ และ -1 = ไม่สอดคล้อง สำหรับ
ค่า IOC ที่มีค่า 0.50 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามหรือรูปแบบนั้นมีความเหมาะสม จากผล
การตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญพบว่า ทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป (ภาคผนวก ก) ซึ่ง
มีความเหมาะสมและสามารถนำมาเป็นข้อคำถามได้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญปรับแก้ เสนอต่อคณะ-
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้ (try-out) กับ
ประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก
โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวม (correlated item-total correlation) และค่า
ความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ตามวิธี
ของ Cronbrach (อ้างถึงใน สมบูรณ์ สุริยวงศ์, สมจิตรา เรืองศรี และเพ็ญศรี เศรษฐวงศ์,
2542, หน้า 145-146) ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับผลรวมอยู่ระหว่าง 0.22-0.80 และ
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92



การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการบริษัท ทรวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตในการศึกษาข้อมูลและแจกแบบสอบถาม
2. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีแจกแบบสอบถามให้พนักงานซึ่งทำการติดต่อและเก็บด้วยตนเอง โดยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปตามหลักสถิติต่อไป
3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 274 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจำนวน 274 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้นจำนวน 274 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปตรวจสอบความสมบูรณ์และวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีรายละเอียดของการใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ และหาค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
2. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานบริษัท ทรวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ทั้ง 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | แปลความหมาย |
|-----------|--------------------|
| 4.50-5.00 | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 3.50-4.49 | เห็นด้วยมาก |
| 2.50-3.49 | เห็นด้วยปานกลาง |
| 1.50-2.49 | เห็นด้วยน้อย |
| 1.00-1.49 | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างพนักงานเพศชาย และเพศหญิง โดยใช้สถิติ t test แบบ Independent

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มากกว่า 30-40 ปี และมากกว่า 40 ขึ้นไป โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

6. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี มากกว่า 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

7. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อสภาพการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับทั่วไป ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้จัดการ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ Scheffe'

8. นำข้อมูลข้อเสนอแนะมาสังเคราะห์หรือสรุปข้อความ แจกแจงความถี่และนำเสนอในรูปตารางและความเรียง