

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและการพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ผู้วิจัยได้รอบการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัย การพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ครั้งนี้ เป็นผู้บริหาร และพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2553 รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,164 คน

กลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคาร ภาคตะวันตกของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2553 จำนวน 327 คน จากการเปิดตารางเครชีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) สีน พันธุ์พิณี (2549 : 153) ประกอบด้วย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาและคัดองค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยที่มีความรู้ และประสบการณ์ ด้านการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 327 คน

ผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จำนวน 8 คน มีคุณสมบัติดังนี้

1. เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความรับผิดชอบในส่วนของการบริการลูกค้า
2. มีความรู้และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธนาคารเป็นอย่างดี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนการศึกษาและคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานภาคตะวันตกของประเทศไทย ลักษณะแบบสอบถามปลายเปิด เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดค่าดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------|
| 5 | หมายถึง | ยอมรับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ยอมรับมาก |
| 3 | หมายถึง | ยอมรับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ยอมรับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ยอมรับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. วิเคราะห์ ทฤษฎีองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานธนาคาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์กรแห่งการเรียนรู้จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้องของข้อความคำถามตามแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย จากพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้วยวิธีของครอนบาค (Cronbach)

4. ปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนารูปแบบ และพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารในภาคตะวันตกของประเทศไทยเป็นแบบ

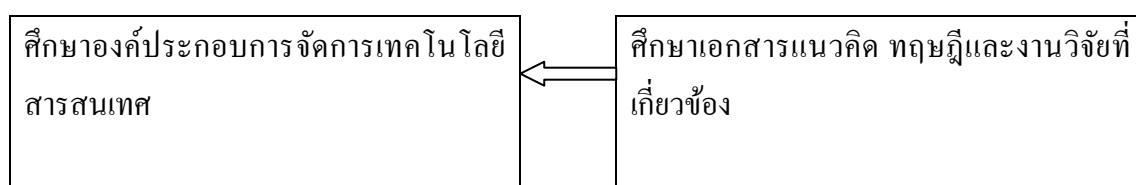
บันทึกข้อมูลแบบมีโครงสร้างในประเด็นที่เกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา

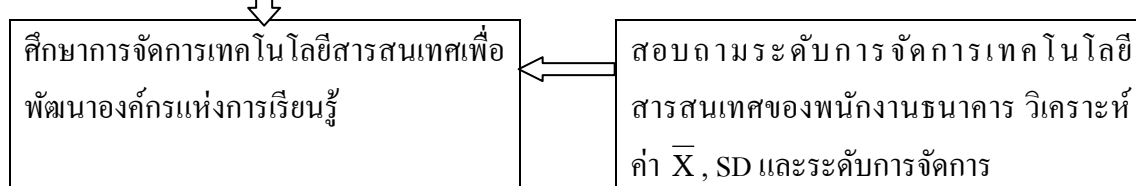
1. กรอบขั้นตอนการวิจัย (Research Framework)

ภาพที่ 3.1 กรอบกระบวนการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

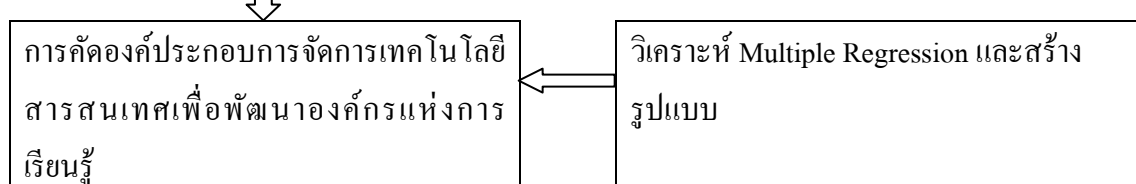
ขั้นตอนที่ 1



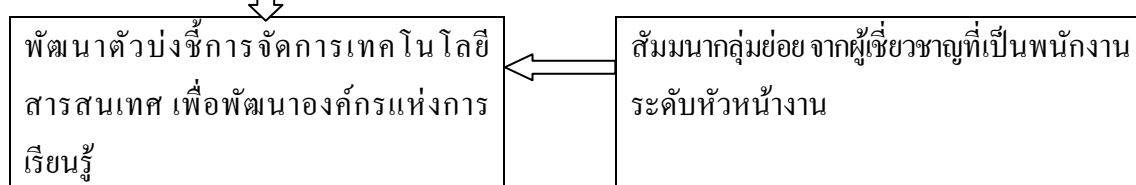
ขั้นตอนที่ 2



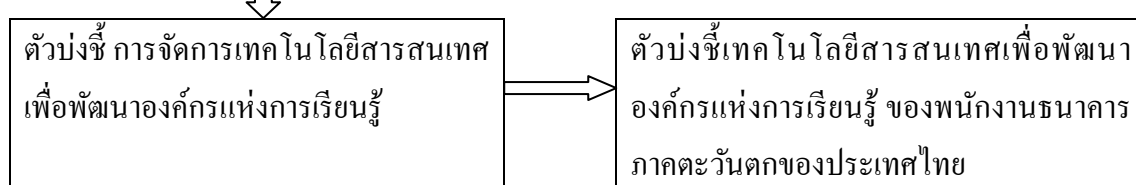
ขั้นตอนที่ 3



ขั้นตอนที่ 4



ขั้นตอนที่ 5



2. ขั้นตอนการศึกษาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

2.1 ศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ

2.2 นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและองค์กรแห่งการเรียนรู้ พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหาและความสอดคล้องของข้อคำถาม

2.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

2.4 วิเคราะห์ระดับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

3. ลำดับขั้นตอนการคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ขั้นตอนการวิจัยนี้ ได้นำผลจากการสอบถามการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ มาทำการคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ขั้นตอนการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มย่อย จากผู้เชี่ยวชาญที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 12 คน เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้อง และความชัดเจนของการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

กำหนดเป็นรูปแบบและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทยเพื่อเขียนรายงานการวิจัยในเรื่องรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาและคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้

1.1 ผู้วิจัยยื่นขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ขอความร่วมมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยใช้แบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ยื่นต่อผู้จัดการธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

1.3 รวบรวมผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย และวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

2.1 ผู้วิจัยยื่นขอหนังสือจากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

2.2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตศึกษาประจำคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมสัมมนากลุ่มย่อย (Focus Group) ตามวันและเวลาที่กำหนดเพื่อพัฒนารูปแบบและพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

2.3 บันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นร่วมกับการบันทึกข้อมูลด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ระดับการยอมรับเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ตามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ ของ John W. Best (อ้างถึงใน สติน พันธ์พิณิจ, 2549 : 155) ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายความว่า	ยอมรับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายความว่า	ยอมรับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายความว่า	ยอมรับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายความว่า	ยอมรับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายความว่า	ยอมรับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ใช้ตารางแสดงค่าความถี่ (Frequency) โดยจัดรวมกลุ่ม (Grouping) ตามน้ำหนักความถี่โดยเรียงลำดับข้อมูล รูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากมากไปหาน้อย ตามลำดับของค่าความถี่ บรรยายเป็นความเรียง

2. การวิเคราะห์การคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์การคัดกรองผู้ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าถดถอยพหุ (Multiple Regression)

3. การวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากการประชุมสัมมนากลุ่มย่อย โดยการพรรณานำเสนอ และเปรียบเทียบ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล

4. การพัฒนาแบบสอบถามรูปแบบและตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การพัฒนาแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ความ สอดคล้อง (Index of Concurrence : IOC)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ระดับการยอมรับ รูปแบบและองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยพิจารณาเป็นรายชื่อ รายด้าน และ ภาพรวม โดยใช้เกณฑ์ ของ John W. Best (อ้างถึงใน สติน พันธ์พิณิจ, 2549 : 155)ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5.51 – 6.00 หมายถึง ขอมรับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.50 หมายถึง ขอมรับมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ขอมรับ

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ขอมรับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ขอมรับน้อยมาก

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ขอมรับน้อยที่สุด

และ

ค่าเฉลี่ย 8.51 – 10.00 หมายถึง ขอมรับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 6.51 – 8.50 หมายถึง ขอมรับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 6.50 หมายถึง ขอมรับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 4.50 หมายถึง ขอมรับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.50 หมายถึง ขอมรับน้อยมาก

ตอนที่ 2 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 เรียงลำดับข้อมูล รูปแบบและการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ จากมากไปหาน้อย ตามลำดับของค่าความถี่ อธิบายเป็นความเรียงร้อยแก้ว

6. การประเมินการยอมรับเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

การประเมินการยอมรับเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ประเมินข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิธีดำเนินการวิจัย รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย

ตารางที่ 3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอน/วัตถุประสงค์	การออกแบบการวิจัย			ผลที่คาดหวัง
	Sampling	Measurement	Analysis	
1. ศึกษาองค์ประกอบวิธีการจัดการ IT		ศึกษาเอกสาร		ได้องค์ประกอบของการจัดการ IT
2. ศึกษาการจัดการ IT	พนักงานธนาคาร 327 คน	แบบสอบถาม	$\bar{X}$, SD	
3. คัดองค์ประกอบการจัดการ IT		แบบสอบถาม	สถิติพื้นฐานและถดถอยพหุ	รูปแบบการจัดการเบื้องต้น/ตัวบ่งชี้
4. พัฒนารูปแบบการจัดการ IT	ผู้เชี่ยวชาญของธนาคาร 12 คน	Focus Group	IOC	รูปแบบการจัดการ
5. พัฒนาตัวบ่งชี้จัดการ IT			IOC	KPI