

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยมีระเบียบและขั้นตอนในการศึกษา ดังนี้ คือ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ผู้บริหาร พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานภายใต้ส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกาญจนบุรี ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาครและส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 690 คน

2. ประชาชนที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปใช้บริการด้านโทรคมนาคมในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานบริการลูกค้าหัวหิน สำนักงานบริการลูกค้าปราณบุรี สำนักงานบริการลูกค้ากุยบุรี สำนักงานบริการลูกค้าประจวบคีรีขันธ์ สำนักงานบริการลูกค้าทับสะแก และสำนักงานบริการลูกค้าบางสะพาน จำนวนทั้งหมด 27,145 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1970 : 725 อ้างถึงใน

ยุทธ โภยวรรณ, 2550 : 157) โดยต้องการสรุปผลด้วยความเชื่อมั่นระดับ 95% และยอมให้ขนาดความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนของประชากรได้ไม่เกิน 5% ดังนี้

การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ Yamane's ดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษารั้งนี้ กำหนดให้

มีค่าเท่ากับ 0.05)

- เมื่อจำนวนประชากรคือผู้บริหารและพนักงานในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 จำนวนทั้งหมด 690 ราย

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{690}{1 + 690(0.05)^2} = 253 \text{ ราย}$$

- เมื่อจำนวนประชากร คือประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวนทั้งหมด 27,145 ราย

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{27,145}{1 + 27,145(0.05)^2} = 394 \text{ ราย}$$

รายละเอียดสามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของ ผู้บริหาร พนักงานสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่
1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	สังกัด	อัตรากำลัง	จำนวน	จำนวน
		พนักงานรวม (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย) ผู้บริหาร	กลุ่มตัวอย่าง (ราย) พนักงาน
1	ส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1	8	1	2
2	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม	153	1	55
3	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี	97	1	34
4	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี	107	1	38
5	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดกาญจนบุรี	90	1	32
6	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสงคราม	49	1	17
7	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร	78	1	28
8	ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์	108	1	39
รวม		690	8	247

(ส่วนอำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน), 2552)

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	สังกัด	ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์(ราย)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง(ราย)
1	สำนักงานบริการลูกค้าหัวหิน	8,753	127
2	สำนักงานบริการลูกค้าปราณบุรี	4,133	60
3	สำนักงานบริการลูกค้ากุยบุรี	3,436	50
4	สำนักงานบริการลูกค้าประจวบคีรีขันธ์	5,510	80
5	สำนักงานบริการลูกค้าทับสะแก	2,207	32
6	สำนักงานบริการลูกค้าบางสะพาน	3,106	45
รวม		27,145	394

(ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน), 2552)

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.1 การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงาน สังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Random Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะได้รับการเลือกเท่าๆ กันและเป็นอิสระจากกัน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย

3.2 การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่ใช้บริการด้านโทรคมนาคม ในความรับผิดชอบของส่วนบริการลูกค้าจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็นทางสถิติ (Probability Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งประชาชนที่ใช้บริการโทรศัพท์ ได้ถูกจัดเรียงไว้เป็นระบบตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่ให้บริการ หลังจากทำการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จึงทำการคำนวณหาช่วงการสุ่ม (Sampling Interval) ระหว่างหน่วยตัวอย่างที่จะถูกคัดเลือกมาเป็นตัวอย่าง จะได้จากการคำนวณจากสมการ ดังนี้

$$\text{ช่วงของการสุ่มมีค่าเท่ากับ } I = \frac{N}{n}$$

เมื่อ I แทนช่วงของการสุ่ม
 N แทนประชาชนที่ใช้บริการโทรศัพท์ทั้งหมดในแต่ละสำนักงานบริการลูกค้า และ
 n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการสร้างประเด็นและตัวแปรตามในแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ตัวแปรย่อยของตัวแปรตามออกเป็นตัวแปรชี้วัด (Indicators) ต่างๆ
3. นำตัวแปรชี้วัดไปสร้างเป็นแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Face Validity) จากนั้นนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้เลือกจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหารและพนักงานในสังกัด ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.2 บริษัท ทีโอทีจำกัด(มหาชน) และประชาชนที่ใช้บริการโทรศัพท์สังกัดสำนักงานบริการลูกค้าจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอย่างละจำนวน 30 ราย รวมทั้งหมด 60 ราย
7. นำแบบสอบถามดังกล่าวที่ได้รับกลับคืนไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540 : 42) ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับคือ .958 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละปัจจัยดังนี้

ปัจจัยการบริหารองค์กรตามรูปแบบคุณภาพ ได้แก่ด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Q1 : Quality of Strategic Management) ด้านการจัดการผลการดำเนินการ (Q2 : Quality of Performance Management)

ด้านการบริหารจัดการกระบวนการ (Q3 : Quality of Process Management) และด้านการจัดการความเสี่ยง (Q4 : Quality of Risk Management) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ

ปัจจัยผลสัมฤทธิ์(ตัวชี้วัด)ของการพัฒนาคุณภาพการจัดการส่วนงาน ตามหลักการแห่งดุลยภาพ (Balanced Score Card) คือ มุมมองด้านการเงิน (Finance Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวมเท่ากับ

ลักษณะของแบบสอบถาม

ชนิดของเครื่องมือ

1. แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ตามมุมมองแห่งดุลยภาพ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กรตามรูปแบบคุณภาพ และปัจจัยผลสัมฤทธิ์(ตัวชี้วัด)ของการพัฒนาคุณภาพการจัดการส่วนงาน ตามหลักการแห่งดุลยภาพ (Balanced Score Card) ซึ่งแบ่งออกเป็น ดังนี้

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

2. แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมี 6 ศูนย์บริการลูกค้า ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าหัวหิน ศูนย์บริการลูกค้าปราณบุรี

ศูนย์บริการลูกค้ากุยบุรี ศูนย์บริการลูกค้าทับสะแก ศูนย์บริการลูกค้าประจวบคีรีขันธ์ และศูนย์บริการลูกค้าบางสะพาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสำรวจรายการ (Check – List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการที่ได้รับจาก 6 ศูนย์บริการลูกค้าในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น ดังนี้

การประเมินตามมุมมองแห่งคุณภาพด้านลูกค้า โดยประเมินจากความพึงพอใจในการใช้บริการ 6 ด้าน รวมเป็น 27 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะอย่างเป็นอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจาก โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ถึง ผู้อำนวยการฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวก ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงาน ประชาชนที่ใช้บริการ โทรศัพท์ ในสังกัด ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามและจัดรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์จากแบบสอบถาม ในแต่ละตอนทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์
2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้
 - 2.1 บัญญัติหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการนับความถี่ และหาค่าร้อยละ สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 การศึกษาศึกษาผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพ ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1.1

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) วิเคราะห์โดยหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นแบบจำแนกความหมาย 5 ระดับ (Semantic Differential) เป็นรายชื่อและรายด้าน โดยยึดเกณฑ์แบบวัดผลสัมฤทธิ์ ของลิเคิร์ต (ยูทช ไกยวรรณ, 2550 : 46) ดังนี้

ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ยใช้ตามเกณฑ์ ของเบสต์และคานน์ (Best & Kahn, 1989 อ้างถึงใน วิราพร พงษ์อาจารย์, 2542 : 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับผลสัมฤทธิ์/ระดับความสำเร็จอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงาน ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในทัศนคติของบุคลากรด้วยค่า (t-test) และ ANOVA (Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบที่ 0.05

2.4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยผลสัมฤทธิ์ตามมุมมองแห่งคุณภาพ กับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการส่วนงานตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง

ที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ซึ่งค่า r มีความหมายดังนี้

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมี

ความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมี

ความสัมพันธ์กันมาก

ค่า $r=0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก มีรายละเอียด

ดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550 : 314)

ความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (0.70 – 0.90) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง(ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (0.30 – 0.70) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (0.30และต่ำกว่า) แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน