

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

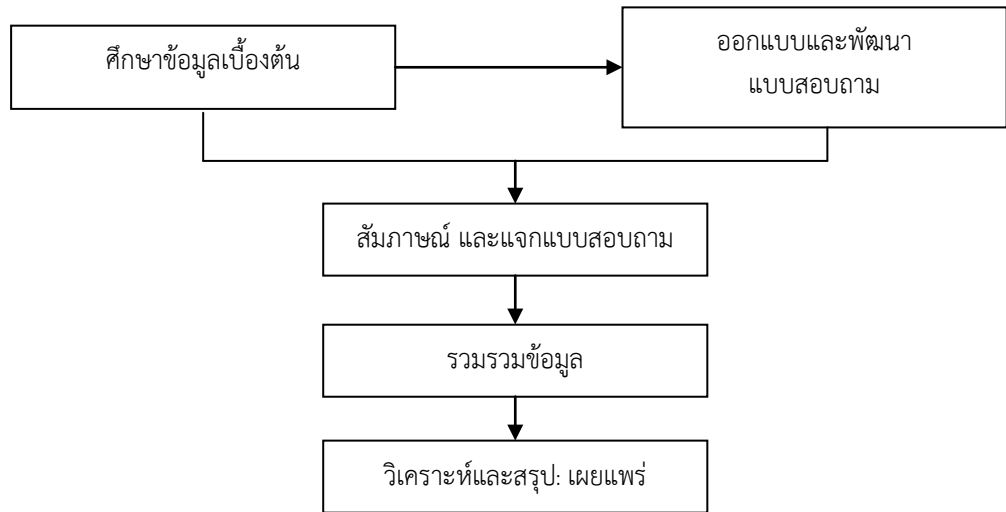
3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้อาศัยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และใช้การวิจัยเชิงปริมาณมาประกอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารในองค์กรอย่างเหมาะสม โดยการศึกษาข้อมูลจากประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชากรกลุ่มที่ 1 คือบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ง่าย ๆ ตามตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

นอกจากนี้ จะเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

หลังจากนั้นเป็นการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้ ขั้นตอนแรกเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากนั้นออกแบบและพัฒนาแบบสอบถามสำหรับบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง และออกแบบคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง คณะผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและดำเนินการสัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลเมื่อได้ข้อมูลความต้องการแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลมาสรุปผลเป็นรายงานวิจัย ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประชากร 2 กลุ่ม ประชากรกลุ่มที่ 1 คือบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ง่าย ตามตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และ ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน

3.3 การรวบรวมข้อมูล

สำหรับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้ รวมทั้งผู้บริหารหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง

3.3.1 การเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการโดยใช้แบบสอบถาม โดยออกแบบสอบถามผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง เพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ

เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.3.1.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ง่าย ๆ ตามตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 400 คน

3.3.1.2 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลทั่วไประหว่างวันที่ 1-30 มีนาคม 2558 โดยรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

3.3.2 การเก็บข้อมูลจากผู้บริหารหรือนักคอมพิวเตอร์ ในธุรกิจขนาดกลาง ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต

3.3.2.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน

3.3.2.2 ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิจัยมีการดำเนินการวิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจระหว่างวันที่ 1-15 เมษายน 2558

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง และคำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยขั้นตอนแรกมีการจัดเตรียมคำถามสำหรับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) และพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ หลังจากนั้นจึงทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยวัดคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่า Kronbach's alpha ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.875

ขั้นตอนต่อไปจึงดำเนินการสัมภาษณ์ การแจกแบบสอบถาม การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงเป็นจำนวนและร้อยละ และมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert)

โดยงานวิจัยนี้ครอบคลุมเนื้อหา 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ศักยภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ และ 2) ในขณะเดียวกันในโครงการวิจัยนี้จะมุ่งเน้นการวิเคราะห์เพื่อค้นหาข้อดี ข้อเสีย ตลอดจนแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในรูปแบบต่างๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางอย่างเหมาะสม ตลอดจนเสนอแนะแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

3.4.1 แบบสอบถามสำหรับบุคคลทั่วไป ซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

3.4.1.1 คำถามในแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบการรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทขององค์กรธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร และวัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ

ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ และปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ

ส่วนที่ 4 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว ความทันสมัยของเทคโนโลยี การให้บริการข้อมูล ความรู้ และการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์

ส่วนที่ 5 ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในอนาคต

3.4.1.2 ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามในด้านเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ และได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละส่วนสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเข้าใจง่าย ซึ่งผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยวัดคุณภาพความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่า Kronbach's alpha ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.875

หลังจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เมื่อได้พัฒนาแบบสอบถามเสร็จสิ้นแล้วจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2 คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ (Interview Guide) ดังนี้ คำถามเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารมาใช้ในองค์กรในปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและพัฒนาแก้ไขคำถามด้านเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้หลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive method) ซึ่งจำแนกข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.5.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาทำการจัดระเบียบข้อมูล หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแจกแจงความถี่ เป็นต้น

3.5.2 การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรธุรกิจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร และระดับความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร โดยได้ทำการกำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ปัจจัยที่มีผล	มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
	มาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
	ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
	น้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
	น้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 1

จากนั้นนำค่าที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย (Mean) และนำค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังต่อไปนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551 : 75)

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด	หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก	หรือเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง	หรือไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.50 – 2.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย ระหว่าง 1.00 – 1.49 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
นอกจากนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงหาความสัมพันธ์ของข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ตลอดจนผลการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาสรุปผลการวิจัยต่อไป