

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์การการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ในครั้งนี้มีระเบียบวิธีการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง การประเมินความเป็นองค์การการเรียนรู้ของพนักงานบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด เนื้อหาที่จะศึกษาคือ การประเมินสถานะความเป็นองค์การการเรียนรู้ ในสภาพความเป็นจริงในปัจจุบันของบริษัทโดยการรับรู้ได้ของพนักงานโดยใช้แบบสอบถาม สำเร็จรูปของ Karen E. Watkins และ Victoria J. Marsick โดยวัดจากการดำเนินการสำคัญ 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมต่อการสื่อสาร และซักถาม การสนับสนุนความร่วมมือและการเรียนรู้ของทีม การสร้างระบบเพื่อจัดให้มีและการแบ่งปันความรู้ การถ่ายโอนอำนาจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร และรูปแบบของผู้นำและการส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยน แบบสอบถาม DLOQ ออกเป็น 51 ข้อ (จากเดิม 60 ข้อ) ใน 5 ส่วน (จากเดิม 6 ส่วน) และในมุมมอง 7 มิติ (จากเดิม 8 มิติ) โดยใช้คะแนนใน 6 ระดับ ซึ่งวัดจากวิธีการของ Likert (Jamali และคณะ, 2009: 111) ทั้งนี้ได้มีการปรับเปลี่ยนในส่วนของข้อมูลกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาให้มีความเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ตาราง แสดงส่วนประกอบของแบบสอบถาม DLOQ ในการศึกษา (ดัดแปลงจาก Jamali และคณะ, 2009 : 111)

ระดับ/หมวด	มิติ	จำนวนข้อ
ระดับปัจเจกบุคคล	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	7
	การซักถามและการสื่อสาร	6
ระดับทีมและกลุ่ม	การร่วมมือระหว่างกันและการเรียนรู้ของทีม	6

ระดับ/หมวด	มิติ	จำนวนข้อ
ระดับองค์กร	ระบบที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ร่วมกัน	6
	การถ่ายโอนอำนาจให้คนในองค์กร	6
ระดับนานาชาติ	การเชื่อมโยงองค์กรกับสิ่งแวดล้อม	6
	กลยุทธ์ภาวะผู้นำกับการเรียนรู้	6
ข้อมูลกลุ่มประชากรที่ทำแบบสอบถาม		8

ทั้งนี้ ได้ละเว้นมิติที่เกี่ยวข้องกับ “การวัดผลการดำเนินงานในระดับขององค์กร ” โดยได้พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเป้าหมายในการศึกษามีได้มุ่งหวังติดตามการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผลการดำเนินการในระดับองค์กร แต่เป็นไปเพื่อวัดถึงแรงขับเคลื่อนขององค์กรในจุดและเวลาที่เฉพาะเจาะจง และ ได้เห็นถึงภายในว่าการเรียนรู้มีผลต่อข้อดีและข้อด้อยขององค์กรเท่านั้น (Jamali และคณะ, 2009: 111)

และประเมินสภาพความเป็นองค์กรการเรียนรู้แบบองค์รวม ( Holistic) ตามแนวคิด วินัยหรือการฝึกฝน 5 ประการ (Five Disciplines) โดยใช้แบบสอบถาม ที่ยึดจากคำนิยามของความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของ Peter M. Senge

#### ขอบเขตประชากร

#### และการกำหนดขนาดตัวอย่าง

ขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษานี้ได้แก่ บุคลากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร วิศวกร ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชีและการเงิน ของบริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 60 คน

#### วิธีการศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากการเก็บแบบสอบถาม โดยรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด จำนวน 60 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสาร เว็บไซต์ หนังสือ บทความ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะความเป็นองค์กรการเรียนรู้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัท ตามแบบสอบถาม DLOQ โดยใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale)

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะความเป็นองค์กรการเรียนรู้ของบริษัท แบบองค์รวม (Holistic) ตามแนวคิดของ Peter M. Senge โดยใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นในการปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ซึ่งแบบสอบถาม DLOQ ใช้สเกลของไลเกิท (Likert Scale) แบ่งเป็น 6 ระดับ (DLOQ Self-Scoring Instrument, Victoria J. Marsick และ Karen E. Watkins, 2003: 143) คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ส่วนใหญ่เห็นด้วย ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546) ดังนี้

#### ระดับการวัดผล คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6
เห็นด้วย	5
ส่วนใหญ่เห็นด้วย	4
ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณ อันตรภาคชั้นเพื่อ แบ่งช่วงระดับ ค่าเฉลี่ย (กัลยา วานิชปัญญา, 2547: 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{6 - 1}{6} \\ &= 0.83 \end{aligned}$$

การกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 6 ระดับ ดังนี้

#### ค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

5.17 ถึง 6.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.34 ถึง น้อยกว่า 5.17	เห็นด้วย
3.51 ถึง น้อยกว่า 4.34	ส่วนใหญ่เห็นด้วย
2.67 ถึง น้อยกว่า 3.51	ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วย
1.83 ถึง น้อยกว่า 2.67	ไม่เห็นด้วย
1.00 ถึง น้อยกว่า 1.83	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่เป็นปกติทั่วไป ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าต่างๆ ใน เซตข้อมูล ว่ากระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด หากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ใกล้ค่าเฉลี่ยมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่าน้อย ในทางกลับกัน ถ้าข้อมูลแต่ละจุดอยู่ห่างไกลจากค่าเฉลี่ยเป็นส่วนมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่ามาก และเมื่อข้อมูลทุกตัวมีค่าเท่ากันหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะมีค่าเท่ากับ ศูนย์ นั่นคือไม่มีการกระจายตัว คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์อย่างหนึ่งก็คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้หน่วยอันเดียวกันกับข้อมูล (วิกิพีเดีย, 2553 : ออนไลน์)

ในส่วนของการ วิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) นั้น จะเลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:314) โดยมีการกำหนดค่าตัวแปรในสมการ ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมคะแนนจุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน ผลรวมคะแนนจุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	N	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ	$r_{xy}$	เป็น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	$\sum X$	เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
	$\sum Y$	เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
	$\sum XY$	เป็น ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
	$\sum X^2$	เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum Y^2$	เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
	N	เป็น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r = 0$  แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูกรี วงศ์รัตน์, 2541 : 316) กำหนดไว้ ดังนี้

#### ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 - 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 - 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 - 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ บริษัทเทิร์นคีย์ คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2553 – กันยายน พ.ศ. 2553 โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved