

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้เสนอลำดับขั้นตอนในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี มีทั้งหมด 16 สาขา คือ ชลบุรี 22 คน บางปลาสร้อย 15 คน เนินเตี้ย 17 คน หนองมน 13 คน บ้านบึง 13 คน พนัสนิคม 13 คน พานทอง 10 คน ศรีราชา 25 คน อ่าวอุดม 11 คน สวนอุตสาหกรรมสหพัฒน์ฯ 12 คน บางละมุง 18 คน เมืองพัทยา 15 คน สัตหีบ 10 คน ย่อยถนนพระตำหนัก 7 คน ย่อยถนนราษฎร์ประสงค์ 6 คน และย่อยคลองตำหรุ 3 คน รวมจำนวนพนักงาน 210 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 136 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการเทียบจากตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับฉลาก

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ คือแบบวัดเจตคติซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในงานวิจัยของ พงษ์ศิริ ทิพย์โกชนา (2535), พนิต ศรีประดิษฐ์ (2540), พนิตา มานะต่อ (2543) และ พรเพ็ญ ทศนิจ (2543) เป็นข้อคำถามในแบบวัดเจตคติ โดยแบบวัดเจตคติแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัดเจตคติ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามแสดงเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ จำนวน 40 ข้อ

แบบวัดเจตคติตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ คือข้อ 1 ถึง 8

โดยมีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก คือข้อ 1,2,3,4,6,7,8 และข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ คือข้อ 5

2. ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คือข้อ 9 ถึง 16

โดยมีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก คือข้อ 9,10,11,12,14,15 และข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ คือข้อ 13,16

3. ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ คือข้อ 17 ถึง 24

โดยมีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก คือข้อ 17,18,19,20,21,22,24 และข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ คือข้อ 23

4. ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ คือข้อ 25 ถึง 32

โดยมีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก คือข้อ 31,32 และข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ คือข้อ 25,26,27,28,29,30

5. ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ คือข้อ 33 ถึง 40

โดยมีข้อคำถามที่เป็นเชิงบวก คือข้อ 33,34,35,36,38,39 และข้อคำถามที่เป็นเชิงลบ คือข้อ 37,40

ลักษณะของแบบวัดเจตคติเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแนวคิดของ ลิเคิร์ต (Likert) แบบวัดเจตคติให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาแบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์จากงานวิจัยของ พงษ์ศิริ ทิพย์โกชนา (2535, หน้า 89-93) เรื่องเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพของวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, จากงานวิจัยของ พนิต ศรีประดิษฐ์ (2540, หน้า 126-129) เรื่องเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของนักเรียนที่เรียนวิชาคอมพิวเตอร์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสกลนคร, จากงานวิจัยของพนิตา มานะต่อ (2543, หน้า 126-129) เรื่องเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของครูและนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

การประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 และจากงานวิจัยของ พรเพ็ญ ทศนิจ (2543, หน้า 180-182) เรื่องเจตคติต่อคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของอาจารย์สาขาวิชาการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา ภาคตะวันออก

2. ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงเป็นข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยแบบวัดเจตคตินี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบวัดเจตคติ และส่วนที่เป็นข้อคำถามการแสดงเจตคติของครูและนักเรียน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้าน จะมีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบปะปนกัน

3. นำแบบวัดเจตคติฉบับร่างเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ เพื่อความถูกต้องเหมาะสม

4. นำแบบวัดเจตคติที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว และผ่านความเห็นชอบจากประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังมีรายชื่อต่อไปนี้

- | | | |
|-----|-----------------------|--|
| 4.1 | ดร.ธ.ธง พวงสุวรรณ | รองคณบดีคณะสารสนเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี |
| 4.2 | นายบุญเลิศ พัฒนสุวรรณ | ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน)
สาขาอ่าวอุดม ชลบุรี |
| 4.3 | นายตระกูล ลีกำเนิดไทย | ผู้ช่วยผู้จัดการกลุ่มงาน HELP 24
สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) |

5. หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบแล้ว ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขโดยให้ประธานและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ และให้คำแนะนำแก้ไขต่อไป

6. นำแบบวัดเจตคติที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วจำนวน 40 ข้อ ไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation) โดยได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .24 - .84 ซึ่งพบว่าค่าอำนาจจำแนกรายข้อ $\geq .20$ ทุกข้อจึงเลือกไว้ แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) โดยแบบวัดเจตคติของพนักงานได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .82

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและมีความสมบูรณ์ มาปรึกษากับประธานและกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบอีกครั้งแล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 16 สาขา เพื่อนำไปขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ในระหว่างวันที่ 19 - 23 สิงหาคม พ.ศ. 2545 ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบวัดเจตคติคืน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.59
3. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำค่าที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ
4. การจัดกระทำข้อมูล เริ่มต้นด้วยการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วทำการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จากนั้นนำคะแนนไปวิเคราะห์ทางสถิติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การตรวจให้คะแนน นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามที่มีลักษณะในเชิงนิมิต

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

2. เกณฑ์การให้คะแนนคำถามที่มีลักษณะในเชิงนิเสธ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน
เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน

3. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเจตคติเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน

4. แปลความหมายคะแนนเจตคติ โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, หน้า 100)

4.51-5.00	หมายถึง	มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในระดับดีที่สุด (ยกเว้นด้านความวิตกกังวล หมายถึง มีความวิตกกังวลน้อยที่สุด)
3.51-4.50	หมายถึง	มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในระดับดี (ยกเว้นด้านความวิตกกังวล หมายถึง มีความวิตกกังวลน้อย)
2.51-3.50	หมายถึง	มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง (ยกเว้นด้านความวิตกกังวล หมายถึง มีความวิตกกังวลปานกลาง)
1.51-2.50	หมายถึง	มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในระดับไม่ดี (ยกเว้นด้านความวิตกกังวล หมายถึง มีความวิตกกังวลมาก)
1.00-1.50	หมายถึง	มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในระดับไม่ดีที่สุด (ยกเว้นด้านความวิตกกังวล หมายถึง มีความวิตกกังวลมากที่สุด)

5. นำคะแนนที่ได้จากการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนไปวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ของตัวแปรเพศ และสถานภาพตำแหน่ง

6. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Kuels)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 หาค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือเป็นรายข้อ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (Elmore & Woehlke, 1997, p. 98)

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, p. 204)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน

2.1.1 หาค่าเฉลี่ย (arithmetic mean)

2.1.2 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.2 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าที (t-test)

2.3 ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของตัวแปร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) เมื่อพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรของนิวแมน-คูลต์ (Newmwn-Keuls) (Elmore & Woehlke, 1997, p. 200)